الإتيكيت
فن السلوك الإنسانى وفقاً للأديان السماوية

تأليف
الدكتور/ رفعت عارف الضبع
مؤسس الإعلام التربوى
خبير الإتيكيت والبرتوكول الدولى

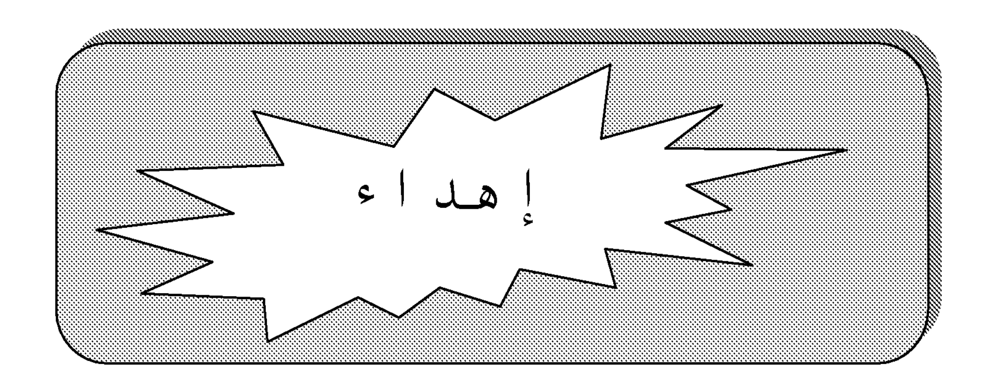
شكر وتقدير

لا يشكر الله من لا يشكر الناس (حدبث شريف)

يتشرف المؤلف أن يسجد لله حمدا وشكرا على إتمـــام هذا المؤلف وصلى الله على سيدنا محمد وعلى جميع الأنبياء والرسل أجمعين عليهم أزكى الصلاة وأتم السلام .

كما يتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى والديه وأهلـــه وأســـاتذته وعلماء الدين المسلمين والمســيحيين والسيد الرئيس محمد حسنى مبـــارك والسيدة سوزان مبـــارك، والمتخصصين والخبــــراء، وكــل من ســاهم فـــي إعداد هذا المؤلف ، داعيا الله تعالى أن يكون هذا المؤلف المتـــواضع فى ميزان حسناتنا جميعاً وأن يحقق الله تعالى لنا الأمـــن والمحبـــة والســــلام وأن يعـــم الرخـــــاء والسعادة مصرنا العزيزة الغالية و الأمة العربيـــة والإســـلامية "والله تعالى من وراء القصد".

المؤلف



إلــى روح آمـــي الحبيبــة رحمـــها الله والمسلـمين
إلــى أبـــى بـــارك الله فـــي عمـــره والمسلميـــن
إلى نجــلى " محمد " وأل الضبـــع وأل جهينـــة الكرام
إلــى كــل مــن علمنـــي أو تعـــلم أو سيتعلم منـــى
إلـــى كـــل أم . أب . أبن . جد . أخ . وحبيب وصديـــق
إلـــى كـــل إعلامـي تربـــوي وبـــاحـث ومتـخصص
إلـــى كـــل تشــريعـي وسيـــاسي وتنـفيـــذي
إلـــى كـــل مؤثـــر فـــي حـــاضرنـــا ومستقبلنـــا
إلـــى أمتنـــا الإســـلامية والعـــربية العـــزيزة

أهدى هذا الكتـاب عسى أن يجـعل الله تعـالى منـه نبراسا يضيء لنـا الطريـق نحـــو مستقبـل أفضـل إن شـاء الله فــي ميـزان حسنـاتنا .

المؤلف

مقدمـــــــة

قال تعالى "وإذَا حُيِّيتُم بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا" صدق الله العظيم. الذوق في المعاملة، واللباقة في الحديث ، والطريقة الصحيحة فى المأكل والمشرب، واحترام الصغير للكبير، والإبتسامة فى وجه الآخرين وتحيتهم واختيار الزي والكلام المناسب كل هذه الجوانب من السلوك وغيرها تندرج تحت مسمى "الاتيكيت".

والذي يعني باللغة العربية مرادفات كثيرة مثل: الذوق العام، أو الذوق الاجتماعي، أو آداب السلوك، أو اللباقة، أو فن التصرف في المواقف الحرجة.

وقد انتشرت في الآونة الأخيرة الكثير من السلوكيات الخاطئة البعيدة تماماً عن روح الدين السماوية، والتي تثير في النفوس الألم ، وكثرة البرامج الإعلامية التي تحوى مشاهد مُخلة بالآداب العامة، وقد وجده أنه من الضرورى أن نعيدا التذكير بالكثير من الآداب العامة النابعة من ديننا الإسلامي والأديان السماوية المقدسة جميعها ومن تراثنا وعاداتنا وتقاليدنا، لعل الجميع يقتدون بها في كل مواقع حياتهم ، أو لعلهم يعلمون أبناءهم منذ الصغر فضيلة التحلي بها في كل مناحي الحياة.

ومن الجدير بالذكر أن فن "الإتيكيت" والمعرفة الجديدة لم ينشأ نتيجة الحاجة للتكييف مع شروط الحياة اليومية، لأن البحث عن الحرية بمضمونها الواسع يتوافق مع البحث عن المعرفة الجديدة لفن جوهري في أسلوب الحياة والاحتكاك بالسائحين والمستثمرين الأجانب، والسفر للخارج جعل من الواجب مناقشة الاحتياجات الجديدة التي يواجهها أفراد المجتمع مثل حضور المناسبات العامة وتنظيمها، ونتيجة لهذه الواجبات الجديدة كان من المتعين استعراض بعض قواعد السلوكيات "الإتيكيت" التي تحتاج إلى بعض قواعد وسلوكيات "الإتيكيت" التى نحتاج إلى تذكرها الآن، والتي هي مزيج من الرقة والأدب والكياسة وشرح آداب السلوك حول مائدة الطعام وأسلوب ترتيب الموائد في الحفلات المهمة وفن الحديث والمكالمات التليفونية وإتيكيت السفر والملابس والأناقة والتعارف والصداقة وإتيكيت الزفاف وأعياد الميلاد والزيارات والعمل واستقبال الضيوف والعادات والتقاليد ومشاركة الآخرين مشاعرهم وانفعالاتهم ، حيث الأخذ بالسلوك اللائق والتصرف المناسب يجمِّل صورتنا أمام الآخرين ويقوى الألفة والمودة بيننا، وليس ذلك فحسب فالإتيكيت هو الوسيلة الفعَّالة لقضاء مهامك بنجاح ومساعدتك على الوصول لهدفك المنشود، فالسلوك المهذب الراقي سيظل إلى الأبد هو عنوان الرجل المتحضر والمرأة العصرية بصرف النظر عما نملكه أو نقتنيه.

ونظراً لأن الكثيرين اعتادوا الإشارة إلى تلك الآداب بكلمة "الإتيكيت" فقد وردت الكلمة كثيراً في ثنايا هذا الكتاب الذي يبدأ بفصل خاص عن معنى ومفهوم "الإتيكيت" ونشأته، وفي الفصل الثاني: آداب التعارف والمصادقة، وفي الفصل الثالث: آداب الحديث والمكالمات التليفونية، وفي الفصل الرابع: آداب إعداد الموائد وإتيكيت الطعام وفي الفصل الخامس: آداب الحفلات والعزائم وليالي الزفاف وأعياد الميلاد، وفي الفصل السادس: إتيكيت الملابس والأناقة وفي الفصل السابع: آداب المصافحة وفي الفصل الثامن: آداب السفر وفي الفصل التاسع: آداب الزيارة وفي الفصل العاشر: آداب العمل.

ولما كانت المكتبة العربية بوجه عام والمصرية بوجه خاص تفتقد إلى مثل هذا النوع من الكتب التي تلقى الضوء على الكثير من الآداب والسلوكيات في جميع مجالات الحياة كان

لابد من إصدار هذا الكتاب لسد الفراغ الهائل في المكتبة العربية وينير للناس طريقهم ويجعل منهم موضـوع حب واحترام من حولهم.

الأهمية والأسباب التي أدت إلي تأليف هذا الكتاب:

١- أن معرفة قواعد السلوك الاجتماعي (الاتيكيت) والعمل به هو فريضة دينية علي كل عالم ومؤلف وباحث ومؤمن بالله تعالي أن يؤديها سواء بالكلمة المكتوبة أو المسموعة أو المسموعة المرئية باعتبارها نصيحة.
٢- ندرة المؤلفات العلمية التي تناولت موضوع قواعد السلوك الاجتماعي وفقاً لما جاءت به الأديان السماوية بالتفسير المعتدل وخاصة من أساتذة الجامعات وذلك علي حد علم المؤلف.
٣- أن الإنسان يقضى ما يقرب من ٧٥% من حياته وعمرة في ممارسة قواعد السلوك الاجتماعي (كل تحركاته وسلوكه وطقوسة).
٤- عدم معرفة قواعد السلوك الاجتماعي والعمل به أدي إلي حدوث المشكلات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والمجتمعات بل أدت فى بعض الأحيان إلي الحروب وما ترتب عليها من غزوات واستعمار فقدت الإنسانية والكائنات الأخرى الأرواح والأموال والعتاد كما فقدت البيئة نظافتها وثرواتها.
٥- عدم تحرى قواعد السلوك الاجتماعي يؤدي إلي حدوث الأمراض الاجتماعية والنفسية والصحية حتى وصلت إلي ٢٥% علي الأقل وفقاً لتقرير منظمة الصحة العالمية عن الدول النامية.
٦- الفراغ الذي يحدث الأمية الوظيفية في قواعد السلوك الاجتماعي تسبب في ظهور عادات وتقاليد وقيم جديدة مرفوضة تتعارض مع المسلمات والمقدسات الدينية والثوابت الإنسانية والاجتماعية والأخلاقية.
٧- التخلف الاجتماعي والسياسي وانخفاض دخل الفرد كان سبباً أيضاً فى عدم تطبيق السلوك الاجتماعي السليم.
٨- نصت أغلب الدساتير العالمية ومواثيق الشرف المهنية والقوانين الدولية علي الالتزام بقواعد السلوك والمجتمع يجب أن يساير ذلك.
٩- التقدم الهائل في المخترعات العلمية الحديثة وخاصة وسائل الاتصال وانتشار شبكة المعلومات العالمية والبث الفضائي العالمي مما ساعد علي سرعة انتشار المعلومات بما فيها قواعد السلوك الاجتماعي المختلفة. وهذا ما يطلق عليه تصادم الحضارات وما تحدثه من تصادم في العادات والتقاليد والقيم فكان لزاماً علي المؤلف أن يشارك بهذا الجهد المتواضع في إبراز بعض من قواعد السلوك الاجتماعي السليم والمحافظة عليه.
١٠-الرغبة الشديدة فى تحقيق الإنتماء مما أدى إلى ظهور تكتلات دولية مثل الإتحاد الأوروبي وجامعة الدول العربية ومنظمة المؤتمر الإسلامى ومجلس التعاون الخليجى بهدف حسن التعاون والتعارف والتآلف وتحقيق التكامل الإقتصادى والتنكولجى كل ذلك يحقق عائد اقتصادى واجتماعى وسياسى وثقافى كما يحقق بالإحساس بالحب والأمن والطمأنينة.
١١- عاش المؤلف في جمهورية مصر العربية مهبط الأديان السماوية ومهد الحضارات الإنسانية التي جاوز عمرها سبعة آلاف عام وتتميز بموقعها الجغرافي الذي يربط دول الشرق بالمغرب والشمال بالجنوب وذات الطقس المعتدل وينعم أهلها بالأمن والأمان وتعد واحدة من أكبر المزارات الدينية والسياحية واشتهرت بكرم الضيافة والحرص علي تجسيد التقاليد الاجتماعية الراسخة ودرس المؤلف وحاضر في جميع جامعات مصر وزار العديد من دول العالم واطلع علي تقاليدها وعادتها والمؤلفات العربية والأجنبية التي تناولت قواعد السلوك الاجتماعي بهذه الدول بالإضافة إلى مؤلفات الاتيكيت والبرتوكول التي صدرت في مصر خلال الفترة الماضية.

١٢-ولد المؤلف فى مدينة جهينة بمحافظة سوهاج بجمهورية مصر العربية إحدى المدن العربية التي تحرص على الالتزام الكامل بتطبيق قواعد السلوك الاجتماعي باعتبارها أحد القبائل العربية المنتشرة فى جميع محافظات مصر وفي الجزيرة العربية ويرجع أصلها ونسبها إلي العارف بالله تعالي عقبة بن عامر الصحابي الجهيني أحد صحابة رسول الله (ρ) وكان من أوائل قادة البحرية فى الفتح الإسلامي. الذي ارسى العديد من القواعد العربية وأول من وضع الأعلام على السفن البحرية فى العام السادس عشر الهجري. أما عائلة الضبع التي يعد المؤلف أحد أبنائها فهي واحدة من أكبر العائلات المصرية من حيث التعداد والثروة والمكانة السياسية والمنتشرة فى جميع أنحاء مصر وبعض الدول الخليجية وقادة جهينة عبر العديد من القرون ومن بين أبنائها من حمل الألقاب البكوية والعمدية ومنهم أعضاء منتخبين فى المجالس النيابية والتشريعية وخاصة مجلس النواب ومجلس شورى القوانين ومجلس الشيوخ والعمد والأعيان ومجلس الأمة ومجلس الشعب ومجلس الشورى والمجالس المحلية والأحزاب السياسية والمنظمات العالمية والدولية ومنهم العلماء والشعراء والأدباء والحكماء كما أن والد المؤلف الشيخ عارف محمد عثمان الضبع من أحد العارفين بالله وكان حريصاً على غرس السلوك الاجتماعي فى نفوس أبنائه. كما أن المؤلف شارك فى العديد من الندوات والمؤتمرات والمهرجانات والمعارض والحفلات الدولية كل هذه الأسباب شجعت المؤلف على التوصل إلي هذا الكتاب والله تعالي من وراء القصد داعياً الله تعالي أن يجعل هذا الجهد فى ميزان حسناتنا جميعاً.

١٣-الحراك السياسى الذى يعيشه العالم الآن وما يتبعه من حوار فعال بين جماعات ومنظمات المجتمع المدنى تستدعى الاستثمار الأمثل للعقل ومعرفة فن التحاور والخطاب واحترام رأى الآخرين كل ذلك من قواعد الإتيكيت.

المــؤلف..

الفصـــــل الأول

الإتيكيـــــــــت

ماهيته.. مفهومه ومعناه:

يتنوع تفسير كلمة "الإتيكيت" في القواميس الأجنبية والتي عربت الكلمة منها، كما تتنوع أيضاً في مفهومها العام لدى الناس، وفي كلتا الحالتين ترد الكلمة بمعان كثيرة تكاد تتقارب من بعضها البعض منها:

الذوق العام، الذوق الاجتماعي، قواعد السلوك وآدابه، الأصول واللباقة، فن المجاملة، الخصال الحميدة، الكياسة والمرعيات، فن التصرف في المواقف الحرجة.

وكلمة اتيكيت استخدمت كرمز لقواعد السلوك الاجتماعي ولكن الكلمة في حد ذاتها تتحدد لكلمة التكيت أي بمعنى تذكره وقد استخدم هذا اللفظ اتكيت منذ سنين طويلة عندما أراد أحد خدام حديقة الحاكم أن ينظم استقبال الحاكم لضيوفه بقصره ففكر بمنح كل ضيف تذكرة تحمل رقماً وفقاً للأسبقية حضوره إلي القصر مثلما هو متبع الآن في أغلب الاستقبالات أن يمنح الضيف رقماً من ماكينة تعمل تلقائياً لتساعد علي ترتيب أسبقية حضور الضيوف وتطور هذا المرادف من جيل إلي أخر ليستخدم كلمة الاتيكيت للدلالة علي قواعد السلوك الاجتماعي.
وفيما يلي نلقى نظره سريعة على بعض المعاني التي وردت بها كلمة "الإتيكيت"

١- الذوق العام والذوق الاجتماعي:

التأدب في معاملة الناس هو الذوق الرفيع، فمن يحسن معاملته للناس فهو صاحب ذوق رفيع تبعاً لحديث الرسول (ع) "يا أبا ذر أتق الله حيثما كنت واتبع السيئة الحسن تمحها وخالق الناس بخلق حسن" وقوله (ع) "عاملوا الناس بما تحبوا أن يعاملوكم به".

والذوق العام يفسر بأنه: مجموعة من الطرق والعادات الشخصية التي تنظم السلوك الملائم في المجتمع، وهي سمة تنتشر كأحد وسائل الضبط الاجتماعي بحيث تنظم العلاقات الخارجية للأفراد مع الجماعات.

٢- قواعد السلوك وآدابه:

يعرف السلوك بأنه "كل تصرف أو نشاط يقوم به الفرد، وكل تصرف يقع منه نتيجة لتفاعله ولتعامله مع البيئة التي يوجد فيها"

ويعتبر السلوك الاجتماعي ميزان الرقي في الأمم، غير أنه من العسير الإجماع على سلوك اجتماعي خاص يتخذ ميزاناً لذلك الرقي، ففي وسع كل جماعة أن تدعي أن سلوكها الاجتماعي هو النموذج الأعلى والمثل الكامل عملاً بقول الله تعالى "كُلُّ حِزْبٍ بِمَا لَدَيْهِمْ فَرِحُونَ".
(سورة المؤمنون الآية ٥٣).

ولعل هذا ما يفسر اختلاف قواعد السلوك الاجتماعي باختلاف الجماعات والأمم واختلاف العصور وقول الله تعالى "لَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً" (سورة النحل الآية ٩٣) إلا أن هناك فضائل عامة تقع موقع الإجماع في الجماعات يمكن أن تتخذ مقياساً للسلوك الاجتماعي الرفيع.

إن تحسين سلوك الإنسان والرقي به نحو السلوك الحسن هو أحد أهم معاني وأهداف الإتيكيت.

٣- الأصول واللباقــة:

كثيراً مـا يشـار إلـى الإتيكيـت علـى أنـه مـن التعـرف الشخصـي علـى الأصـول فـي كافـة المناسبات وذلك من طريقة المقابلة وتقديم الأكل وطرق الحديث وأصل الشئ هو الأساس الذي تبني عليه الأشياء.

قد وضع الإتيكيت أسساً عدة هدفها تنظيم علاقة الإنسان بالإنسان والأشياء المحيطة به، وقد حرص الإتيكيت على أن تكون هذه الأصول مقبولة اجتماعياً ولائقة لديهم.

٤- فن المجاملة والخصال الحميدة

الإتيكيـت هـو مجموعـة مـن القواعـد والمبـادئ التـي تـنظم المجـاملات فـي مختلـف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية.ويمكن تعريف المجاملة بأنها فن الإرضاء وهي الصفة التي تجد طريقها إلى كل قلب وتعطي فكرة حسنة عن صاحبها، وهي تقوم على أساس أن يراعي المرء ويضع في اعتباره شعور وأماني الآخرين.

والمجاملات والإخلاص والبساطة واللباقة من الصفات البارزة التي تدل على الأصل الطيب ولقد جامل ربنا رسوله حين قال الله تعالى "ومَا كَانَ اللَّهُ لِيُعَذِّبَهُمْ وأَنتَ فِيهِمْ"(الانفعال الآية ٣٣).

٥- الكياسة والمرعيات:

الإتيكيت هو فن الكياسة والتصرف المقبول اجتماعياً، وفن مراعاة الخلق والمهارة في التعامل مع الآخرين بحيث يشجع الإنسان على حسن المعاملة وفي الوقت نفسه عبر مجموعة من المرعيات القائمة على حسن المعاملة والمقابلة والحديث مع الغير وكلها قيم تنبع من شخصية سوية تعبر عن ذاتها دون تكلف وتدل على مدى إيمانها واحترامها لعاداتها وتقاليدها ومدى تمسكها بمكارم الأخلاق وبالتصرفات المقبولة اجتماعياً.

٦- فن التصرف في المواقف الحرجة
بخصوص التصرف في المواقف الحرجة فقد وجد علماء النفس أن أسلوب التصرف في حد ذاته هو مفتاح الشخصية الإنسان، فكل من يتعرض لمواقف حرجة له طريقته الخاصة في الانفعال بهذه المواقف وكيفية التعبير عنها على سبيل المثال: الشخص الذي يواجه مشكلاته بهدوء فهو شخص قوى الإرادة يصمد أمام الأزمات بدون أن يفقد اتزانه، الأنه يثق أن كل موقف صعب قد يصل إلى الزوال. أما الشخص الذي يغضب ويقيم الدنيا ويقعدها لأبسط الأسباب، هو شخص عاطفي، وهو لا يتردد في الإفصاح عما يدور بداخله للآخرين. والشخص الذي يلجأ إلى تدوين المشكلة وأبعادها هو في الواقع شخص منظم يجيد التخطيط كما أنه مثقف يراعي مشاعر الآخرين.

نشأة الإتيكيت
خلق الله الإنسان ليعمر الأرض فهو بطبيعته اجتماعي، لذلك فقد عاش منذ أقدم العصور في شكل عائلي أو قبلي، وأصبح تعامله مع أفراد عائلته أو قبيلته لا ينحصر في اللجوء إلى القوة والعنف والنهب، بل اتجه نحو التعاون والمشاركة والجنوح إلى السلم، ومن هنا بدأت تنشأ بين الأفراد بعض أشكال من التعامل والتفاهم، سرعان ما أصبحت جزءاً من العادات والتقاليد والقواعد المتعارف عليها كما نشأت علاقات مماثلة بين مختلف العائلات والقبائل والمجتمعات كلما ارتفعت هذه العادات والقواعد وأصبحت تؤدي إلي تحقيق الغرض منها عن طريق الود وفن إرضاء الغير -كلما أمكن اعتبارها قواعد مراسمية أي قواعد مجاملات ولياقة وكلما زادت مدارك الفرد وثقافته ومنزلته الاجتماعية أصبح أكثر دراية ووعياً بنواحى المجاملات والمراسم بأهميتها وفائدتها، لذلك ساهم الحكام والكهنة والعلماء بدور كبير في إرساء قواعد المراسم وتطورها ومن السهل أن نتعرف على تلك العادات إذا رجعنا بالذاكرة إلى تاريخ المصريين القدماء وأحوال معيشتهم فيما بينهم أو مع جيرانهم كما أن الإسلام في القرآن الكريم والسنة النبوية أورد كثيراً من هذه القواعد ونحن نمارسها اليوم.
والخلاصة... لا يمكن أن نتصور بأي حال من الأحوال وجود مجتمع متحضر ناجح إلا إذا سلك أبناءه السلوك المبني على المبادئ والقيم التي تنص عليها القيم والشرائع السماوية جميعها.

ثالثاً: الاتيكيت في الشرب

للشرب آداب وسنن نوجزها فيمايلي:

١- الشرب باليد اليمني: فعن ابن عمر أن النبي(ε)، قال: لا يأكل أحدكم بشماله ولا يشرب بشماله فإن الشيطان يأكل بشماله ويشرب بشماله.
٢- الشرب قاعداً: فإنه أيسر وأصبح للجسم وأقرب لراحته، كما أنه أفضل هيئة ومنظراً فعن أبي سعيد الخدري رضي الله عنه أن النبي (ε) أنهى عن الشرب، قائماً (رواه مسلم) وقوله (ε) لا يشربن أحد منكم قائماً فمن نسى فليستقئ.. وعن ابن عباس قال: شرب النبي (ε) قائماً من زمزم" حديث متفق عليه وعن ابن عمر قال "كنا نأكل على عهد رسول الله (ε) ونحن نمشى ونشرب ونحن قيام".
٣- التسمية في أوله والحمد في آخره: قال رسول الله (ε) لا تشربوا نفساً واحداً كشرب البعير ولكن اشربوا مثنى وثلاث وسموا الله إذا أنتم شربتم واحمدوا الله إذا انتم رفعتم".

٤- التنفس خارج الإناء: فعن قتاده قال: قال رسول الله (ع) "إذا شرب أحدكم فلا يتنفس في الإناء" متفق عليه. وعن أبي سعيد أن النبي (ع) نهي عن النفخ في الشراب، فقال رجل: القذاة أراها في الإناء؟ فقال إهرقها".

إعطاء الأيمن وإن كان أصغر: وهذا حكم وأدب وإتيكيت قليل من يفعله، فإن من السنة إذا شرب إنسان لبنا أو ماء وغيرها ومعه جماعة وأراد إعطاؤهم ليشربوا بعده أن يبدأ بالأيمن وإن كان أصغر من غيره أو أقل شأناً، فعن سهل بن سعد: أن النبي (ع) أتي بشراب فشرب منه وعن يمينه غلام، وعن يساره الشيوخ (كبار السن) فقال للغلام: أتأذن في أن أعطى هؤلاء؟ فقال الغلام: والله يا رسول الله لا آثرت بنصيبي منك أحداً، فأعطاه رسول الله في يده" (أي وضعه فيها).

ثانياً: اتيكيت الطعام:

هناك آداب وسنن مطلوب العمل بها سواء أكان الإنسان يأكل منفرداً أم مع غيره وهناك آداب وسنن مطلوبة إذا كان الإنسان يأكل مع غيره ونسمي الأولى "الآداب المطلقة في الأكل والثانية "الآداب الاجتماعية في الأكل".

خطوات آداب الطعام:

١- التسمية: عن عائشة رضي الله عنها قالت: قال رسول الله (ع) "إذا أكل أحدكم طعاماً فليقل "بسم الله فإن نسي في أوله فليقل: بسم الله على أوله وأخره"

٢- الأكل باليمين: عن جابر بن عبدالله رضي الله عنهما عن رسول الله (ع) "لا تأكلوا بالشمال، فإن الشيطان يأكل بالشمال وجاء في مسلم أن رجلاً أكل عند النبي (ع) بشماله فقال له النبي: "كل بيمينك قال: لا أستطيع، قال: لا استطعت، ما منعه إلا الكبر، فما رفعها إلى فيه: لأن الله شلّها.

٣- الأكل من أمامه: فعن ابن عباس رضي الله عنهما أن النبي (ع) قال" البركة تنزل في وسط الطعام فكلوا من حافتيه ولا تأكلوا من وسطه". وعن عمر بن أبي سلمه قال: كنت غلاماً في حجر النبي (ع) وكانت يدي تطيش في الصحفة فقال: يا غلام سم الله وكل بيمينك وكل مما يليك".

٤- التواضع في جلسة الطعام: قال رسول الله (ع) أما أنا غلام كل متكئاً" والمستحب في صفة الجلوس وقد روي ابن ماجة أن النبي (ع) أهديت إليه شاة فجلس على ركبته يأكل فقال له أعرابي: ما هذه الجلسة؟ فقال: إن الله جعلني عبداً كريماً ولم يجعلني جباراً عنيداً".

٥- لا يعيب طعاماً: إن عيب الطعام له تأثير سيئ على من يقدمه ومن طهاه وأعده وقد علمنا رسول الله (ع) حسن الأدب في ذلك، فعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: ما عاب رسول الله (ع) طعاماً قط، إن اشتهاه أكله وإن كرهه تركه رواه البخاري ومسلم.

٦- استحباب الطعام بثلاث أصابع والانتفاع بكل الطعام: وهما من الآداب الهامة فقد روي عن رسول الله (ع) أنه كان يأكل بثلاثة أصابع، ويلعق يده قبل أن يمسحها رواه مسلم. وعن جابر رضي الله عنه قال: قال رسول الله (ع) إذا وقعت لقمة أحدكم فليأخذها فليمُط ما كان بها من أذى وليأكلها ولا يدعها للشيطان ولا يمسح يده بالمنديل حتى يلعق أصابعه فإنه لا يدري في أي طعامه البركة"

٧- تجنيب التنفس في الطعام والنفخ فيه: ولذلك جاء عن ابن عباس أن النبي (ع) نهى أن يتنفس في الإناء أو ينفخ فيه" رواه البخاري وذلك لما في التنفس والنفخ من الضرر ولأنه فعل غير مهذب.
٨- تقليل كمية الطعام: والمراد من ذلك ألا يكثر حتى تحصل له التخمة والسمنة المكروهان المؤديان إلى الأمراض المرتبة عليهما وإلي ثقل الجسم وخموله وقلة الحركة من هنا يقول (ع) "ما ملأ ابن آدم وعاءً شراً من بطنه بحسب بن آدم لقيمات يقمن صلبه، فإن لا محالة فاعلاً فثلث لطعام وثلثاً لشراب وثلثاً لنفسه" وفي حديث أخر "المؤمن يأكل في معي واحد والكافر يأكل في سبعة أمعاء".
٩- غسل اليدين بعد الطعام: فعن أبي هريرة رضي الله عنها قال رسول (ع) من بات وفي يده عمر (ريح ودسم اللحم) ولم يغسله فأصابه شئ (مرض جلدي أو غير جلدي) فلا يلومن إلا نفسه).
١٠- شكر الله وحمده وبعد الأكل: يسن أن يحمد ربه ويشكر قبل وبعد الأكل بأي صيغة من الصيغ الواردة في ذلك منها "الحمد لله" أطعمنا وسقانا وجعلنا مسلمين".

أتيكيت النظافة:

النظافة شئ جميل والرائحة الكريهة شئ مهين وخبيث وذلك لأن الرائحة الكريهة مؤذية لمن تجالسهم ومنفرة لهم، وقد يترك أحد الجالسين المجلس بسبب ما يشمه من رائحة كريهة، مثل رائحة العرق، والجسم الذي مضى عليه وقت طويل بغير غسل، وكذلك رائحة من أكل ثوماً أو بصلاً أو فجلاً، ورائحة من يباشر عملاً يسبب الرائحة الكريهة، كرائحة الجزار، والزبال، ومنظف المراحيض، وغيرهم إذا كانت الرائحة عالقة بهم، فيجب على هؤلاء أن يحرصوا دائماً على النظافة الدائمة حتى لا تفوح منهم رائحة كريهة ويهرب الناس من صحبتهم وكذلك من يدخن السجائر والشيشة.

<u>هناك مجموعة من الآداب يجب اتباعها ليكون الفرد مقبولاً من الآخرين ومحافظاً على نظافته وهي:</u>

١- أن يحافظ الفرد على نظافته الشخصية ونظافة ملابسه خصوصاً إذا كان يمتهن مهنة تسبب الروائح الكريهة كما ذكرنا من قبل فيجب عليه أن يخصص ملابس خاصة للعمل وملابس خاصة لحياته مع الناس.
٢- رائحة العرق رائحة كريهة يجب على كل فرد تجنبها بالنظافة الدائمة والاستحمام الدائم مع الاهتمام بسنة سيدنا محمد ع بالقيام بنتف الإبط حتى لا يكون مكاناً لتكاثر الجراثيم ويسبب الرائحة الكريهة، مع استعمال مزيل لرائحة العرق كلما أمكن ذلك.
٣- الملابس التي ترتديها السيدة أثناء إعداد الطعام فى المطبخ تلتصق بها روائح عديدة لذلك يجب استبدالها بملابس أخرى نظيفة بعد الانتهاء من إعداد الطعام مباشرة حتى لا ينفر منها الآخرون (رائحة السمك ، البطاطس المحمرة، الثوم، البصل....الخ).
٤- الروائح الكريهة أيضاً تكون فى تنفس الفرد الذي أكل بصلاً أو ثوماً فيجب على من أكل البصل أو الثوم أن يتجنب الاختلاط بالناس حتى لا يؤذيهم برائحة فمه الكريهة فعن جابر رضي الله عنه قال: قال النبي ع (من أكل ثوماً أو بصلاً فليعتزلنا، أو فلعتزل مسجدنا) رواه البخاري ومسلم.
٥- حافظ دائماً على أن تكون نظيف امتثالاً لقول الله تعالى (إنَّ اللَّهَ يُحِبُّ التَّوَّابِينَ ويُحِبُّ المُتَطهِّرِينَ) (سورة البقرة آية ٢٢٢).

٦- استخدم الروائح لتعطير جسمك والجو من حولك ولكن أحذر فى استخدام الروائح النفاذة فهي تضايق الكثيرين من حولك، والروائح الرقيقة هى الروائح المحببة للجميع خاصة فى الأماكن المغلقة مثل السيارة أو القطار أو الطائرة.
٧- احرص دائماً على غسل يدك ووجهك بالماء والصابون لإزالة ما بهم من تلوث عالق بهم أثناء عملك أو سيرك فى الشارع.

آداب الحديث فى الإسلام:

المحادثة بين الناس نراها في الحقيقة تفتقر في كثير من الأحيان لأصول الإتيكيت فمن المعهود أن تتميز كثير من هذه المحادثات بالضجيج والصوت العالي والمشاركة في التكلم وكأن كل واحد من الحاضرين يريد أن يتكلم ونعرض رأيه ولا يترك فرصة للطرف الأخر ليقول رأيه بارتياح.

كان من الحديث يتطلب اتباع جميع أنواع الحذر، إذا بالإمكان تأييد الآخر بآرائه مقابل ألا يسترسل الآخر بالحديث دون توقف وعلى المتحدث معرفة أهمية السكوت للحظات وترك المجال أمام الآخرين متاحاً للتعبير عن آرائهم.

كانت آداب التربية وحسن السلوك تتطلب من المستمع البقاء صامتاً في حال تحدث الجاهلين ببث إشاعات وأخطاء علمية أو تاريخية وإذا حدث وأراد المعارضة أو التصحيح فعليه التعبير عن ذلك دون جرح ذلك المتكلم كقول الله تعالى: "فَكُلِي واشْرَبِي وقَرِّي عَيْناً فَإمَّا تَرَيِنَّ مِنَ البَشَرِ أحَداً فقُولِي إنِّي نَذَرْتُ لِلرَّحْمَنِ صَوْماً فَلَنْ أُكَلِّمَ اليَوْمَ إنسِياً"(سورة مريم الآية ٢٦) ووصى سيدنا لقمان ولده وهذه الوصايا من أعظم أنواع الإتيكيت "واقْصِدْ فِي مَشْيِكَ واغْضُضْ مِن صَوْتِكَ إنَّ أنكَرَ الأصْوَاتِ لَصَوْتُ الحَمِير"(سورة لقمان الآية ١٩).

أما اليوم مازالت آداب الحديث والمحادثة محافظة على نفس القواعد السابقة ومازال التحدث بمختلف المواضيع مباحاً مثل الثرثرة والحديث في الحب والعمل والثقافة وغير ذلك مع الانتباه دوما إلى أن المحادثة تبادل في الآراء مهما كان الزمان والطريقة والمشاعر التي تحرك الكلمات فالمحادثة ليست فناً فقط وتكتيك تقوم على أساس كشف المتحدث نفسه أمام المستمع إليه فإن من أهم قواعد إتيكيت المحادثة أن نجيد الاستماع للطرف الآخر بل إن المحاور أو المتحدث الجيد هو في الحقيقة المنصت الجيد في نفس الوقت.... وهذا نراه لا يتوافر في كثير من المحادثات والحوارات القائمة بين الناس فقد ورد عن صحابة رسول الله (ع) أنهم كان إذا تحدث أحدهم أنصتوا جميعاً وكأن على رؤوسهم الطير. والاستماع الجيد أو الإنصات بعد ضرورة أساسية فلا ينبغي أن لا تقاطع أحداً يتكلم ولا يحسن أن تنتهز أي فرصة توقف له عن الحديث لتقفز بحديثك وتستولى على دور المتحدث، بل يجب كذلك أن يوافق الاستماع للآخرين اتصال بينك وبينهم بالرؤية أي اتصال بالعينين وربما إيماء بالرأس عند الموافق على رأس ذلك يدل على حسن الإنصات والاستمـاع ولكن لا تنظر إلى المتحدث حتى لا تحرجه أو تفزعه فذلك غير لائـــق.

آداب الحديث فى الخطوات التالية:

١- إن كل ما تتكلم به يعبر عن شخصيتك ومعتقداتك فاحرص على أن يكون كلامك خالياً من العبارات الجارحة أو الغرور أو التباهي بنفسك.
٢- إذا كنت وسط الأصدقاء منذ ذلك ففي بداية الحديث على الأقل يعتبر رب المنزل أو ربة المنزل الموجهة للحديث أحياناً يجب تحويل مجرى الحديث بذكاء ولباقة إذا لزم الأمر مثلاً عندما تشتد حدة النقاش في موضوع ما.

٣- كن لبقاً عند التحدث ويمكنك اكتساب ذلك من خلال الإطلاع والقراءة في مجالات عدة (أدبية - سياسة - ثقافية - رياضية - دينية ...إلخ) حتى تتمكن من التحدث بأسلوب سليم ومعرفة تامة.
٤- كن طبيعياً ولا تتصنع في الحديث فقد قال (ع): "هلك المتنطعون؟ أي المتشدون فقدروا عنه (ع) أنه كان يكره التكليف في القول فقد قال القرآن لنبيه واغضض من صوتك وقال (ع) رجلً يرفع صوته على صوت سامعه أخفض من صوتك فإن ذلك يؤذي صاحبك.
٥- انظر إلى من يوجه إليك الحديث أو إلي من توجه أنت الحديث له.
٦- الصوت الهادئ الرقيق محبب للسمع، أما الصوت العالي فيسبب الإزعاج ويفقد المتحدث رغبة الآخرين في الاستماع إليه.
٧- الهمس والوشوشة في أذن من يجلس بجانبك مع وضع اليد على الفم حتى لا يسمعك الآخرون إلا أعتبر سلوكاً بغيضاً وغير مهذب.
٨- استغل فترات سكوتك عن الحديث لتحسن الإنصات للآخرين، تمعن وتأمل فيما يقال ويدور حولك اكتسب صفة التروي حتى يسعد الآخر يعرضه لرأيه.
٩- للسكوت وقت وللتكلم وقت، فإذا ما تكلمت حدد الهدف من الحوار، وفكر قبل التحدث، وافعل كما تفعل مع الطعام عندما تمضغه جيداً قبل إرساله إلى المعدة.
١٠- كلما كان صوتك هادئاً رقيقاً قريباً من القلوب وحديثك خفيفاً على الأسماع ومهما احتدت المناقشة فعليك ألا ترفع صوتك لأن الصوت العالي لا يفرض رأياً ولا يقنع أحداً. وهذه العادة السيئة في المحادثات والحوارات قد يلجأ إليها بعض الناس كأن يحاول فرض رأيه باللجوء للصوت المرتفع.
١١- لا ينبغي أن يكون حديثك بطيئاً أكثر من اللازم حتى لا يكون بالتالي مملاً ومضيعاً للوقت.
١٢- لا ينبغي أن تنشغل بما حولك في مكان المحادثة أو أن تلتفت للمارين فذلك يعطي انطباعاً سيئاً عنك بالإهمال وعدم تقدير ما يقوله الآخرون ومراعاة استخدام المنديل فيما خصص له وعدم استخدام أصابع الأيدي قريباً من العين أو الأنف.
١٣- لا داعي لخفة الدم ورواية "النكات" التي تهاجم فئة أو جنسية أو دين معين فقد قال الله سبحانه وتعالي "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَى أَن يَكُونُوا خَيْراً مِّنْهُمْ ولا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَى أَن يَكُنَّ خَيْراً مِّنْهُنَّ" (سورة الحجرات الآية ١١). وقال رسول الله (ع) إذ كنتم ثلاثة فلا يتناجى إثنان دون الآخر فإن ذلك يحزنه).
١٤- مراعاة قواعد اللياقة بتقديم النقود في مظروف في حالة التعامل مع الطبيب أو المحامي أو المدرس أو الزميل أو الصديق.
١٥- لا تقاطع من يحدثك وانتظر حتى ينهى حديثه.
١٦- لا تحدث مع شخصين في وقت واحد كأن تبدأ الحديث مع أحدهما ثم تتركه وتتحدث مع الآخر قبل أن تنهي حديثك مع الأول.
١٧- الهدوء أثناء الحديث مطلوب حتى يكون حديثك مفهوماً.
١٨- يجب أن توجه النظر إلى من تتحدث إليه ولا تنظر إلى جهة أخري حتى تشعر بمدى اهتمامك به فإن الرسول (ع) أمرنا أن نسوى بين الجالسين في النظرة.
١٩- لا تكثر من حركة الجسم واليدين أثناء الحديث.
٢٠- إذا أخطأ شخص في أسلوب التعبير أثناء الحديث معك فمن غير المرغوب فيه أن تصحح له خطأه أمام الحاضرين.
٢١- يجب مراعاة آداب اللياقة أثناء الحديث عندما تتحدث مع الآخرين.
٢٢- كن متواضعاً أثناء التحدث مع الآخرين حتى تنال احترامهم.

٢٣- لا تكثر الحديث عن نفسك حتى لا يسخر الحاضرون منك. ولا تكثر من بعض الكلمات مثل آه - ياه - أوه ...
٢٤- لا تستخدم في حديثك الألفاظ البذيئة أو الحديثة جداً حتى لو كانت شائعة فهي غير راقية مثل باكو .. أرنب .. غسل ... إلخ ... لأنها كلمات لا يصح تداولها بين أناس مهذبين ومثقفين.
٢٥- لا تلق بالأسئلة الكثيرة أو الشخصية على أحد ضيوفك بهدف معرفة كل شئ عنه اهتم بضيوفك ولا تكن محباً للاستطلاع.
٢٦- تجنب الاهتمام بشخص بعينه والحديث الطويل معه فمن الذوق أن تهتم بجميع الضيوف وعلي الأخص الضيف الجديد الذي لا يعرف أحداً من المدعوين اهتم به حتى يزول عنه الشعور بالغربة والاضطراب.
٢٧- "الأنـــا" كريهة ومنفرة لذلك لا تتحدث كثيراً عن صحتك ومتاعبك ومشاكلك.. إنه حديث يثير الملل اترك ضيوفك يتحدثون وتعلم أن تستمع إليهم فذلك يسعدهم.
٢٨- لا تكثر من الحديث عن هواياتك حتى ولو كان من بينهم ما يدعو للفخر حتى لا يضيق بها كل مستمعيك ولا عن مشاكل كل عملك فهي لا تهم سواك ولا تتحدث كثيراً عن رؤسائك أو زملائك في العمل فمعظم الموجودين لا يعرفونهم.
٢٩- إذا قابلت أصدقاء وكان معهم أشخاص لم يسبق التعرف عليهم فلا تشترك في الحديث قبل أن يتم تقديمك لهم.
٣٠- عند التحدث قد تخرج أشياء من الفم فمن المفضل البعد قليلاً من المتحدث إليه حتى لا يشعر بالضيق.
٣١- لا تقل "أنت" لشخص يُقِدم إليك أو تتعرف عليه لأول مرة بل استخدم كلمة "حضرتك" إلى أن يتم التعارف والتقارب بينكما تماماً.
٣٢- إذا استخدم أحد من غير المقربين إليك كلمة "أنت" في حديثه معك وإذا ضايقك ذلك فعليك أن ترد عليه وتخاطبه مستخدماً كلمة "حضرتك" وترددها بإصرار حتى تشعره بأنك لا ترغب في أي تقارب معه.
٣٣- من الذوق ألا تشعر من يتحدث معك بأن معلوماته دائماً خاطئة بالمقارنة بما لديك من معلومات تستمدها من مصادر موثوق بها.
٣٤- لا تردد نفس الكلام ونفس الحديث وتكرره أكثر من مرة وقبل أن تتحدث اسأل نفسك وحاول أن تتذكر هل سبق لك أن حكيت ما تريد قصه على ضيوفك.
٣٥- الانفعال وضيق الصدر شرً يذهب بالانطباع الجيد عن الشخص فقد قال الرسول (ع) لرجل جاء إليه وقال: أخبرني بعمل إذا عملته دخلت الجنة؟: لا تغضب فالغضب يذهب بصاحبه إلى أن يفعل ما يغضب الله ورسوله والمؤمنين" فاحتفظ دائماً بهدوئك فإن الثورة وضرب الأرض بالقدمين والتلويح بالذراعين كل ذلك يقلل من هيبتك واتزانك، حاول في نقاشك أن تكسب المعركة بالنطق السليم المتزن واللفظ العفيف المختار ولا تنسي قول القائل "إن من يفقد أعصابه يفقد حياته".
٣٦- تجنيب أن تصحب أحاديثك بإشارات من يدك أو حركات عنيفة من رأسك أو وجهك فكثرة الإشارات دليل العجز على التعبير الواضح فــلا تلجأ إلى الإشارات إلا إذا كانت ضرورية لتأكيد المعنى المراد توضيحه.
٣٧- انتق الموضوع الذي يلائم ويناسب عقليات كل الحاضرين وإذا لاحظت أن نبرة الحديث والحوار قد ارتفعت درجة حول موضوع ما فأحرص على تغيير موضوع الحديث نحو وجهة أخري مما يصرف تفكير المتحدثين عن التوتر ويدلج بهم في حديث يفيد عن الأول.

٣٨- لا تقل "لا" "لا" إلا عند الضرورة وفي المواقف الحاسمة لا لمجرد الرغبة في المعارضة ولا تطبيقاً لنظرية "خالف تعرف" و من يردد " لا لا لا" في أثناء حواره حتى أصبحت لازمة له في الحديث، فإنها تغلق أذن المستمع إليه دون أن يدري.

وأخيراً... كيف حديثك مع الآخرين تصور أنك تتحدث إلى شخص ما ثم تتوقف ثم تنصرف عنه دون أي تمهيد فلا شك أن هذا التصرف سيشعره بعدم التقدير أو الاهتمام به حتى لو كان حديثك له عذباً أو تصور أنك تقف في طابور في انتظار خدمة ما وأن المسئول عن هذه الخدمة لا يكترث بانتظارك الطويل لاشك أيضاً أنك ستشعر بالإهمال، أما لو تصورت أنه قال لك "سيدي" سأكون في خدمتك بعد ثوان.. فإن هذا السلوك لاشك أن يهوّن عليك الانتظار الطويل ولذا فإنه متى أحسست بأن المحادثة قد أخذت مجراها أوشكت على الانتهاء وبالتالي شعرت برغبة في مغادرة المتحدثين أو متى اضطرت لسبب ما لمغادرتهم فإنه لابد من التهيئة لذلك بلباقة ولا تنصرف عنهم فجأة فيمكنك في هذه الحالة أن تنتظر لحين توقف المحادثة للحظات ثم تعلن عن رغبتك في الانصراف كأن تقول:

١- معذرة .. يجب أن انصرف لأرحب بهذا الضيف.
٢- سامحنى... سأذهب لإحضار شراب.
٣- عفواً... إني مضطر للانصراف الآن.

وبعد ذلك يجب أن تقول شيئاً يعبر عن امتنانك لهم واستمتاعك بحديثهم كأن تقول لهم "فعلاً حديثكم كان ممتعاً للغاية" "أنا سعيد بلقائكم وليتنا نعاود الحديث مرة أخرى" كن طبيعياً وعلي مهلك.

وأخيراً... لكي تنجح في محاورة الآخرين وامتلاك زمام الحديث أحياناً والاستحواذ على إعجابهم فإن أفضل ما تفعله هو أن تكون على طبيعتك وأن تقول ما تراه صحيحاً دون مبالغة أو إدعاء أو استظراف.. فلا تظن أن هذه الأشياء ستظهرك بمظهر أفضل بل على العكس ربما تسئ إلى شخصيتك لأنهما حتماً ستنكشف أمام الآخرين. فمثلاً لا تصور شخصاً قابلته بشكل مضحك أو بشكل قبيح في حين أن جميع الحاضرين يعرفون أنه ليس بهذه الدرجة من القبح أو السذاجة .. و لا تستخدم أي أساليب تقلل من شأن أحد لتبرز تفوقك وذكاءك.

فكن...طبيعياً يحبك الناس .. فقد قال الله سبحانه وتعالي "مَا جَعَلَ اللَّهُ لِرَجُلٍ مِّن قَلْبَيْنِ فِي جَوْفِهِ" (سورة الأحزاب آية ٤). أما التصنع فإنه يبعدك عن قلوبهم.

إتيكيت الحوار مع الآخرين فى الإسلام

للحديث مع الغير في الإسلام أصول وآداب يتطلب مراعاتها حتى يكون المسلم واقفاً عند حدود الله تعالى وإليك أخى القارئ بيان ذلك فيما يلي:

١- أن يكون الكلام هادفاً إلى الخير:

جاء في كتاب الله ما يوضح قول الله سبحانه "لا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلاَّ مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتَغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْراً عَظِيما"(سورة النساء الآية ١٤). ويقول (ع) من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليصمت" رواه البخاري ومسلم"

٢- البُعد عن الخوض في الباطل:

أنواع الباطل كما قال الإمام الغزالي "لا يمكن حصرها لكثرتها لذلك لا مخلص منها إلا بالاقتصار على ما يعني من مهمات الدين والدنيا" قال (ε) ما يظن أن تبلغ به ما بلغت فيكتب الله بها رضوانه إلى يوم القيامة، وأن الرجل ليتكم بالكلمة من سخط الله ما يظن أن تبلغ به ما بلغت فيكتب الله عليه بها سخطه إلى يوم القيامة"

٣- البُعد عن المارة والجدل:

عن أبي إمامه الباهلي قال" قال رسول الله (ε) "أنا زعيم بيت في وسط الجنة لمن ترك المراء وإن كان محقاً".

٤- البعد عن التكلف في الكلام:

من الإتيكيت ألا يتكلف المسلم في كلامه بأن يحاول أن يكون فصيحاً وهو لا يحسن ذلك وليست عادة له قال (ε) وإن أبغضكم إليَّ وأبعدكم مني مجلساً يوم القيامة الثرثارون والمتشدقون والمتفيهقون" رواه الترمذي.

٥- أن يخاطب كل إنسان بما يناسبه شرعاً وقانوناً:

بمعنى أن يحذر المسلم من أية لفظ كالفاسد والكافر والمنافق لغير ضرورة، إن النبي (ε) انهى عن ذلك كما يحذر على المسلم أن يوجه لمسلم كلمة جارحة فإن ذلك يؤذيه قال (ε) لا تقولوا للمنافق سيداً، فإنه إن يك سيداً فقد أسخطتم ربكم عز وجل وقال (ε) إذا قال لأخيه يا كافر فقد باء بها أحدهما فإن كان قال وإلا رجعت عليه.

٦- مدح النفس ومدح الغير في الحديث:

مدح النفس منهي عنه شرعاً قال تعالى "فَلا تُزَكُّوا أَنفُسَكُمْ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنِ اتَّقَى"(سورة النجم الآية٣٢) أما مدح الغير في غيابه فهو مباح بشرط أن يكون فيه ذلك ويتصف به أما في حالة حضوره فقد أباحه البعض ومنعه الآخر واستدلوا بحديث الرسول (ε) حينما سمع رجلاً يمدح صاحبه ويطربه في المدح قال "أهلكتم أو قطعتم ظهر الرجل).

آداب التحدث عبر الهاتف المحمول:

انتشر جهاز الهاتف المحمول إلى حد كبير وبشكل لم نجد له مثيلاً من قبل بل نجد أن بعض فئات وشرائح المجتمع تحمل أجهزة التليفون المحمول، وهناك من يستخدمه بشكل حسن ولائق، كما أن هناك من يسئ استخدامه بشكل يتسبب فى إزعاج الآخرين وأحب أن أوضح مجموعة من الآداب والسلوكيات يجب مراعاتها عند استخدام التليفون المحمول وهي:

١- إذا أردت التحدث فى المحمول وأنت فى مكان به أشخاص آخرين يجب استئذان من يجلس معك قبل الرد على المحمول.
٢- احرص علي إغلاق هاتفك المحمول عند دخولك الأماكن التي يحظر فيها استخدام المحمول مثل المساجد والمستشفيات.
٣- احرص على أن لا تلح فى طلب ومعرفة أرقام الآخرين، فالبعض يعتبر أن الهاتف المحمول وسيلة خاصة لا تعطى أرقامه سوى للأهل والمقربين ولكن انتظر إذا أعطاك الشخص رقمه فهذا ذوق منه وإلا فلا تلح فى طلب الرقم.
٤- احرص على ألا ترد علي المكالمات التي قد تأتي على هواتف الآخرين مثل أخواتك زملائك وغيرهم إلا إذا طلبوا منك ذلك.
٥- احرص على استعمال السماعة الخاصة بالتليفون المحمول كي تحمي نفسك من إشعاعات التليفون المحمول وخصوصاً منطقة الرأس.
٦- إذا حدث وانقطعت المكالمة أثناء الحديث، فليحرص الشخص الطالب على إعادة الاتصال مرة أخرى، فهذا من الذوق السليم.

٧- احرص على عدم التحدث فى الهاتف المحمول أثناء قيادة السيارة، فهذا يشتت الانتباه ويعرضك للخطر أنت ومن حولك، لذا ينبغي الحد من استخدام المحمول أثناء قيادة السيارة أو باستخدام السماعة الخاصة بالهاتف المحمول فهذا أكثر أمناً لنا.

الإصغـــــــاء:

معظم الناس يصغون للطرف الآخر أثناء المناقشة لموضوع ما دون أن يكون هدفهم الحقيقي هو الفهم ولهذا يقسم "ستيفن كوني" في كتابه "أعمدة النجاح السبعة" طريقة أو أسلوب الإصغاء إلى الطرف الآخر إلى:

١- التجاهل التام لم يقوله الطرف الآخر.
٢- التظاهر فقط بالإصغاء له.
٣- الإصغاء الاختياري: أي نسمع بعض أجزاء الحديث التي تروقنا ولا نسمع ما لا يروقنا أو يخدم أغراضنا.
٤- الإصغاء الحـــرفي: أي الاستماع للكلمات دون محاولة فهم الموضوع ككل.
٥- الإصغاء المهم: هو الإصغاء المخلص بهدف الفهم الحقيقي للمشكلة من وجهه نظر الطرف الآخر ، وليس بهدف الرد على ما يقال أو إثبات إننا على حق.
٦- الإصغاء المتعاطف: وهو مثل الإصغاء المتهم ولكن يزداد عليه التعاطف مع الشخص الآخر حتى قبل أن نسمع وجهه نظره وذلك لضعفه أو لقربه منا ومحبتنا له.

إن أهم قاعدة في تبادل الحديث مع الآخرين وفي إتيكيت الإصغاء والتحدث مع الآخرين هو التفهم لما يقوله الآخرون.

إتيكيت الإصغاء لسماع الآخرين:

١- اترك كل ما يمكن أن تفكر فيه جانباً وركز ذهنك فيما تسمع.
٢- لا تنشغل بهمومك الشخصية عن محدثك وتسرح بذهنك بعيداً عن الموضوع الذي يتحدث فيه، ولا تجعل مشاعرك الشخصية تقف عائقاً في طريق الاستماع الكامل لمحدثك.
٣- انس كل ما يلهيك عن محدثك مثل ظروف الغرفة التي تجلس فيها معك أو ديكورها أو التليفون.... الخ.
٤- تذكر دائماً أنك لا تصغي لكلمات محدثك فقط وإنما تنصت لأفكاره ومشاعره، فاسمع حديثه بعينيك وقلبك فضلاً عن الأذن.
٥- لا تقاطع محدثك ولا تتسرع بإبداء الرأي أو النصيحة الفورية قبلما ينتهي من حديثه وأشعر محدثك بالحب والاحترام فقد قال (ع) فى حديثاً ما معناه "المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يحقره ولا يسلبه".
٦- عندما تكون في وسط جماعة ولك حق الدور في التحدث لا تصر على التمسك بدورك بل أفسح المجال بعض الأحيان لغيرك بحسب ظروف الحوار.
٧- احرص على أن تنظر إلى عيني محدثك وهو يحدثك وحاول ألا تحكم على محدثك أو تدين رأيه أو اتجاه قلبه.
٨- يمكنك مساعدة محدثك على الانطلاق في الكلام وذلك بإبدائك ملاحظات قصيرة أو بأن تطرح بعض الأسئلة التي تؤكد أنك مصغ له ومن هذه الملاحظات "فعلا"؟... حقاً"؟ "مدهش" ... وهكذا.
٩- تحاشى هز الرجلين أو النقر أو الطرقعة بالأصابع أو ضبط ملابسك أو شعرك وأنت في حالة الاستماع إلى شخص آخر فذلك غير مقبول ويسئ إلى كبرياء محدثك.

أتيكيت الجلوس:

بالنظر إلى الجلوس نجد أنه ليس مجرد ظاهرة مكملة أو مشوهة للجمال، بل أنه يعطي أوضح فكرة عن أخلاق الجالس والجلوس لا يتعلق فقط بسلامة القوام وإبراز الجمال، وإذا كان الجلوس السئ بالنسبة للرجل ظاهرة تدعو إلى الانزعاج منه، فإنه بالنسبة للمرأة يعتبر كارثة سواء من ناحية الإساءة لجمالها، أو سمعتها، نجد بعض النساء يجلسن على المقعد بشدة، ولعل الأصح أن تقول أنهن يلقين بأنفسهن إلقاء بصورة يهتز بها المقعد ، وبعضهن يجلسن على الناحية العجزية وهى أخر عظمة فى العمود الفقري من الجسم بدلاً من الآليتين (الوركين) وبعضهن يبعدن أفخاذهن عن بعضها بصورة منفرة ويجعلن أقدامهن منحرفة إلى الخارج، وبعضهن يلففن سيقانهن على بعضها والبعض الآخر يحنين ظهورهن، وهذه كلها أوضاع خاطئة يجب علينا أن نتجنبها فى الجلوس تماماً.

<u>وهناك مجموعة من القواعد يجب مراعاتها عند الجلوس وهي:</u>

١- إذا أرادت المرأة الجلوس فعليها مراعاة استقامة الظهر قدر الإمكان واسترخاء الكتفين واعتدال الرأس وسط الجسم وتلاصق القدمين، وتلاصق الركبتين مع اتجاهها إلى جانب المقعد الأيمن أو الأيسر وعليها قبل هذا أن يكون جلوسها بهدوء بحيث لا يرتطم جسمها بالمقعد.

٢- يجدر بالمرأة عند الجلوس ألا تجلس على حافة المقعد وإنما يجب عليها أن تستند بظهرها على ظهر المقعد، كذلك من غير اللائق على حافة المقعد مهما كان الزحام شديداً بالمكان.

٣- بالنسبة لوضع رجل على رجل فهناك أصول لذلك فإن الأسلوب الصحيح والأمثل هو وضع الكاحل على الركبة.

٤- اجلس دوماً بطريقة صحيحة بحيث يكون الظهر مفروداً حتى لا تصاب بانحناء الظهر واجلس براحتك تماماً على المقعد.

إتيكيت الجلوس على الطريق:

- الأصل في الجلوس على الطريق أنه غير مرغوب فيه شرعاً بسبب ما يترتب عليه من مضايقة للمارين والمارات من هنا وضع الرسول(ع) بعض الأمور يجب الالتزام بها إن كان هناك بدٌ من الجلوس على الطريق وهو من أعظم الإتيكيت الذي نادي به الإسلام نوجزه فيمايلي:

١- غض البصر.

٢- كف الأذى عن المارين بقول أو فعل.

٣- رد السلام على من يلقيه من المارين.

٤- الأمر بالمعروف.

٥- النهي عن المنكر.

٦- تشميت العاطس.

٧- مساعدة من يحمل متاعه على سيارة أو دابة.

٨- إغاثة الملهوف.

٩- إرشاد ابن السبيل.

١٠- إعانة المظلوم ومساعدته على ظالمة.

١١- ذكر الله تعالى حتى لا يشغله الطريق ويلهيه.

١٢- حسن الكلام لأن هذه المجالس غالباً ما تكون عُرضة للخوض فيما هو ممنوع شرعاً.

١٣- إفشاء السلام، فعن أبي سعيد رضي الله عنه قال: قال رسول الله (ع) "إياكم والجلوس في الطرقات، قالوا: يا رسول الله ما لنا بدٌ من مجالسنا نتحدث فيها، قال: فإذا أبيتم فأعطوا الطريق حقه، قالوا: وما حقه؟ قال: غض البصر وكف الأذى ورد السلام والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر" رواه أبو داود وفى رواية وإرشاد ابن السبيل وتشميت العاطس إذا حمد الله وزاد سعيد بن منصور: وإغاثة الملهوف.

إتيكيت المشي بصفة عامة:

للمشي في الطريق آداب وواجبات قلّ من يهتم بها مع أهميتها وخلاصة هذه الآداب والإتيكيت أن المشي يتطلب مايلي:

التواضع في أثناء المشي والتسامح مع من يقابلهم:

- وقد جُمع الأمران معاً في آيه واحدة قال الله تعالى "وعِبَادُ الرَّحْمَنِ الذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الأَرْضِ هَوْناً وإذَا خَاطَبَهُمُ الجَاهِلُونَ قَالُوا سَلاماً" (الفرقان الآية ٦٣)، معنى ذلك أن المسلم يتطلب في مشيه: الوقار، السكنية، التواضع، تحمل أذى الغير، التساهل في المعاملة، ترك الجاهلين بعد السلام عليهم. وهو ما نادى به الإتيكيت الحديث وقال تعالى ناهياً المؤمن أن يفرط في هذا الجانب الهام وهو جانب المشى "ولا تَمْشِ فِي الأَرْضِ مَرَحاً إنَّكَ لن تَخْرِقَ الأَرْضَ ولن تَبْلُغَ الجِبَالَ طُولاً" (الإسراء ٣٧). والرسول (ع) قال: (بينما رجل يمش في حلة ثوب حسن له ظهارة وبطانة تعجبه نفسه ، مرجل رأسه "سواه بالمشط" يختال في مشيه "يميل ويتبختر" إذا خسف الله به فهو يتجلجل في الأرض "يغوص فيها" إلى يوم القيامة) يوضح لنا الحديث أن التواضع من إتيكيت المش.

ألا يحمل ما يزعج الناس أو يضرهم:

- من إتيكيت المشى ألا يحمل المسلم معه مثلاً: سلاحاً من أي نوع بطريقة مخيفة مما له تأثير على نفوس الناس بالإزعاج والإخافة. ولذلك يقول الرسول (ع) "إذا أمرّ أحدكم في مجلس أو سوق وبيده نبل فليأخذ بنصالها، ثم ليأخذ بنصالها ثم ليأخذ بنصالها، قال فقال أبو موسى: والله ما متنا حتى سددناها بعضها بعضنا في وجوه بعض" رواة مسلم.

أن يبعد الأذى عن الطريق:

- من إتيكيت المشى في الطريق أن يبعد الماشى ما يعوق سير الناس أو يؤذي المارة فيزيله أو يبلغ الجهة المسئولة لتقوم بإزالته، فقد قال الرسول (ع) "إن شجرة كانت تؤذي المسلمين فجاء رجل فقطعها فدخل الجنة" (رواة مسلم) وقال: (ع) "بينما رجل يمش بطريق وجد غضن شوك على الطريق فأخره (أبعده) فشكر الله له فغفر له" رواه مسلم.

يُكره المشى في نعل واحدة:

- حيث نهي الرسول (ع) عن المشى في نعل واحدة أو خف واحد وأمر من قطع نعله، أي واحدة من النعلين أو الحذاءين أو الخفين اللذين يلبسان في القدمين - أن يخلع الاثنين ويمشى بعيرهما حتى لا يمشى في واحدة منهما وذلك فيه اتزان لمشيه ووقار لهيئته.

أتيكيت المشي فى الطريق للمرأة:

بالنظر إلى المرأة فإن الجمال الرائع لا يقف عند الوجه بل يتعداه إلى الجسم كله إلى طريقة الجلوس والوقوف وإلي موديل الشعر وطرفيه والمشي، كل هذه النواحي تلعب دورها فى إعطاء الانطباع الجمالي المرغوب لدى الناظرين وللمشى فى الطريق آداب وواجبات قل من يهتم بها مع أهميتها للرجل والمرأة بالنسبة للمرأة نجد أن المشى هو أهم ما يلفت النظر فى المرأة فقد تكون جميلة، أنيقة ومع هذا فإنها تجر قدميها وهذا عيب أو أنها تسير قفزاً كالعصفور أو أنها تقلد مشية إحدى نجوم السينما وهذا خطأ فادح فنجوم السينما، خلافاً عما يعتقد البعض لا يحدث فى حياتهم العادية كما يحدث أمامك على الشاشة.

فهناك المخرجون وأخصائيون الدعاية وهم الذين يفرضون على الممثلة أو الممثل نوعاً خاصاً من المشى مجموعة من القواعد والآداب ينبغي اتباعها فى المشى فى الطريق وخصوصاً المرأة وهي:

١- أحذري أن تقلدي مشية أحد. سواء كان فرداً عادياً أو نجماً من نجوم السينما أو غيره لأن كل شخص له طابعة الخاص به.
٢- احرصي على أن تُبدي رشيقة فى حركتك وذلك بالحرص على المسيرة فى وضع مستقيم متسعة الخطوات غير متكبرة ولا متعجرفة حيث قال الله تعالى "ولا تَمْشِ فِي الأَرْضِ مَرَحاً إِنَّكَ لَن تَخْرِقَ الأَرْضَ ولَن تَبْلُغَ الجِبَالَ طُولاً" (الإسراء ٣٧).
٣- أحرصى على أن تسيرى وكتفاك متجهان إلى الإمام.
٤- احرصى علي أن تضعى مقدمة القدم من الأرض قبل وضع كعب القدم.
٥- كما يجب عدم السير بخطوات واسعة تسابقين بها الريح بل أن تكون المشيه بوقار وهيبة تدل على شخصيتك.
٦- وإحذرى على أن تسيري بخطوات قصيرة جداً تشبهين بها السلحفاة فى أثناء المشى حتى لا تكوني موضعاً للسخرية والضحك من الآخرين.
٧- احرصي على أن تكون النظرة للأمام لا إلى أعلى ولا أسفل، وعلى عدم رفع الذقن إلى أعلى فى تكبر ظاهر، كما أن الرأس لا ينبغى أن تهتز أو تتحرك يمينا أو يساراً أو على أسفل.
٨- وأحرصى على أن تحرك ذراعيكى بانتظام وتتحرك فى الذراع اليمنة مع الساق ليسر العكس بالعكس.

أتيكيت الصعود والهبوط من الدرج:

الصعود والهبوط من الدرج، محكان هامان للمرأة والرجل وخصوصاً للمرأة التي تعرف كيف تحافظ على مظاهر جمالها، فتبرزه فى إطار جذاب من التصرفات الطبيعية المدروسة.

هناك مجموعة من القواعد والآداب يجب مراعاتها أثناء صعود أو هبوط الدرج وهي:

١- لا تلقي بكل ثقلك على حاجز الدرج (الدرابزين) بل ليكن لمسك إياه لمساً رقيقاً.
٢- أحذرى أن تتنحني إلى الأمام كثيراً، لأن ذلك يضطرك إلى جر قدميك الخلفية جراً إلى الأعلى، مما يشوه منظرك، بل يجب أن تتنحني إلى الأمام قليلاً مع رفع قدميك قليلاً إلى أعلى من مستوى الدرجة ، ثم تنزل برفق، دون أن تحدثى صوتاً (بقدميك) وعملى على رفع جسمك إلى أعلى بقدمك الخلفية وهكذا.
٣- أثناء الهبوط من الدرج حذاري من النزول والركبتينى متباعدتين وجذعك مندفع معاً الأمام بصورة مزعجة، ولا تضربي الدرجات بكعبيك.

٤- يجب أن يكون هناك انحناءةً إلى الأمام قليلاً كي ترى الدرجات السفلي ولاحظي هنا أن الانحناء لا يقصد به ثني الجذع لمجرد انحناءه بسيطة رشيقة تكفي.
٥- ليكن قوامك منتصباً ومتزناً عند الهبوط، وأثني ركبتك الخلفية عندما ترمين بقدمك الأمامية نحو الدرجة السفلي بلطف وهدوء وببطء.

أتيكيت الضحك:

الضحك والابتسامة عاملين من عوامل انبساط الشخصية وصفتين تتميز بهما الشخصيات المتزنة وجدانيا والضحك مثل الكلام لابد وأن يكون هناك سبباً له ناشئان عن موقف مفرح ويكون له موعظة أو نقد أو حكمة ويكون الضحك بصوت منخفض وليس صاخب لأن الضحك بصوت منخفض يعبر عن ذوق الفرد وثقافته وإحساسه المرهف وبالنظر إلى الضحك نجد أن الضحك بصوت عال وصاخب سلوك لا يرضى عنه المجتمع ولا يرضى عنه الإسلام ففي الحديث الشريف عن النبي ع أنه قال (لا تكثر من الضحك فإن الضحك يميت القلب ويذهب بنور الوجه) فالمنهي عنه فى الحديث الشريف هو الإكثار من الضحك وليس الضحك نفسه، فالضحك نفسه كان يتحلى به أصحاب النبي ع فعن قتادة رضي الله عنه قال: سئل ابن عمر رضي الله عنهما هل كان أصحاب رسول الله ع يضحكون؟ قال نعم والإيمان فى قلوبهم أعظم من الجبل" والضحك والابتسامة عندما يتحلى بهما شخص فإن هذا دليل على حسن خلقه حيث قال النبي ع (إنكم لن تسعوا الناس بأموالكم ولكن يسعهم منكم بسطُ الوجه وحسن الخلق" رواه أبو على والبراز.

اتيكيت الابتسامة:

فإنها من الصفات التي تميز الشخص الودود الذي يسره أن يبعث التفاؤل والأمل فى نفوس الآخرين من خلال الابتسامة التي ترسم على وجه فقد كان الرسول ع أكثر أصحابه متبسماً فعن عبدالله بن الحارث قال (ما رأيت أحداً أكثر تبسماً من رسول الله ع).

ومن أقواله عووصاياه فى هذا الشأن "من المعروف أن تلق أخاك بوجه طلق" وقوله أيضاً "وتبسمك فى وجه أخيك صدقه" ونجد أن التبسم صفة يجب أن تتحلى بها كل الأمم فمن الحكم الصينية المشهورة فى هذا الصدد" رجل بلا وجه يبتسم لا يصلح كتاجر" أن الابتسامة هي الوجهة المفروض أن يحتفظ بطابعها البراق فى كل مكان فالابتسامة هي جواز المرور لكل عمل ناجح أو مجاملة فى أي موقف من مواقف الحياة وما تصنعه الابتسامة البسيطة تساعدك فى الوصول إلى أشياء وفعل أشياء من الصعب الوصول إليها بغيرها من الطرق فالابتسامة تبعث على التفاؤل والأمل فالابتسامة هي بحق نعمة من نعم الله علينا، فعلي من يريد أن يكون محبوبًا مهذباً حُسن الخلق يقبل عليه الناس ولا ينفرون منه أن يكون دائم الابتسام ولا يكن كثير الضحك بصوت صاخب.

اتيكيت الحمام:

١- عند دخول الحمام يجب الدخول بالقدم اليسرى وأن تقول "أعوذ بالله من الخبث والخبائث" وعند الخروج تخرج بالقدم اليمني وتقول "غفرانك ثلاث مرات".
٢- الحرص على تنظيف وغسيل المغطس أو الحوض بعد الانتهاء من الحمام.
٣- غسيل قفاز اللوفة جيداً وتعليقه من علاقته فى مكانه المخصص له بعد الانتهاء من استخدامه.

٤- كما يجب فتح نافذة الحمام للتهوية وتجفيف جدار وأرضية الحمام من المواد العالقة بهما.
٥- لا تنسى تجفيف بلاط الحمام من الماء الذي تساقط أثناء الاستحمام، كما يجب وضع سجادة صغيرة فى أرضية الحمام لمنع انزلاق الأطفال.
٦- يجب إزالة الماء العالق بالمراة بعد الاستحمام.
٧- وضع الملابس المخلوعة فى سلة الغسيل أو المكان المخصص لها وعدم تركها داخل الحمام أو معلقة على شماعة الحمام.
٨- تعليق الفوطة المبتلة مفرودة فى مكانها حتى تجف من خلال تيارات الهواء الداخلة إلى الحمام من النفاذة.
٩- احرص على تجفيف شعرك قبل الخروج من الحمام حتى تخرج بمظهر جميل.
١٠- احرص على إغلاق الباب خلفك بعد الخروج من الحمام حرصاً على أطفالك الصغار.

الملاحظة وآدابهـــــا:

الملاحظة هى إحدى الطرق التي يتعرف بها أفراد المجتمع على بعضهم البعض، فمن خلال الملاحظة يتعرف أفراد المجتمع على سلوكيات وتصرفات بعضهم البعض وكذلك التعرف على ملاح وقسمات الوجه إضافة إلى معرفة تعبيرات الوجه عند الأفراد هل هو شخص منبسط أم منطوى، مبتسم أو مكشر فالملاحظة أداة مهمة للتعارف بين الناس. وهناك مواقف مختلفة يستطيع الأفراد داخل المجتمع ملاحظة بعضهم بعض من خلالها وهي:

١- أثناء الاجتماعات الفردية والجماعية التي تحدث بين أفراد المجتمع فى كل مكان داخل المجتمع الذي يعيشون فيه.
٢- أيضاً مقابلات الأفراد مع بعضهم فى أي مؤسسة أو أي مكان كأن يكون هذا المكان وسائل المواصلات، الأسواق، أماكن العمل، والأماكن العامة بصفة خاصة.
٣- كذلك يستطيع الأفراد ملاحظة سلوكيات وتصرفات بعضهم البعض داخل نطاق الأسرة أو العائلة.

آداب الملاحظـــــــة:

١- أن تكون الملاحظة بآداب وسلوك حسن فلا تتبع النظرات حتى تكشف عن عيوب الآخرين فى المجتمع ، فالمؤمن مرآة أخيه إذا لاحظ منه عيب ستره وإذا لاحظ منه خير ذكره.
٢- كما ينبغي أن تكون الملاحظة بهدف التأمل فى مخلوقات الله وهم البشر وليست للسخرية منهم أو التهكم عليهم، حيث قال الله تعالى (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَى أَن يَكُونُوا خَيْراً مِّنْهُمْ ولا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَى أَن يَكُنَّ خَيْراً مِّنْهُنَّ ولا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ ولا تَنَابَزُوا بِالأَلْقَابِ بِئْسَ الاسْمُ الفُسُوقُ بَعْدَ الإِيمَانِ ومَن لَّمْ يَتُبْ فَأُوْلَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ) الآية ١١ سورة الحجرات، فهذا نداء من الله للإنسان فى كل زمان ومكان ينهاه عن أن يسخر من الآخر.
٣- كما يجب على الإنسان فى الملاحظة أن يحاول ألا تقع عينيه على ما هو جميل وذكر كل ما هو جميل لأن ملاحظة عيوب الناس وذكرها تغير النفوس وتخلق العدوات وتظهر الكراهية والبغضاء وكثرة المنازعات والشحناء ثم بعد ذلك هو سلوك يتنافى مع الأدب والذوق حيث قال الحق تبارك وتعالى (والَّذِينَ يُؤْذُونَ المُؤْمِنِينَ والْمُؤْمِنَاتِ بِغَيْرِ مَا اكْتَسَبُوا فقدِ احْتَمَلُوا بُهْتَاناً وإِثْماً مُّبِيناً) سورة الأحزاب الآية :٥٨.

٤- لا يجب أن تستغل الملاحظات فى تتبع عثرات الناس وكشف مساوئهم وعيوبهم حيث قال تعالى (قُل لِّلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ ويَحْفَظُوا فُرُوجَهُمْ ذَلِكَ أَزْكَى لَهُمْ إنَّ اللَّـهَ خَبِيرٌ بِمَا يَصْنَعُونَ) سورة النور الآية : ٣٠.
٥- ألا تقف فى مكان عام أو أماكن تجمع البشر لكي ترى وتلاحظ وتتكلم فهذا ليس من الخُلق الحسن ولا من مكارم الأخلاق، حيث قال النبي ع (أيما رجل أشاع على مسلم كلمة وهو منها برئ، يشينه بها فى الدنيا، كان حقاً على الله أن يذيبه يوم القيامة فى النار، حتى يأتي بنفاذ ما قال) رواه الطبراني.

أتيكيت التمخط فى الطريق:

التمخط عملية يمارسها كل الناس ولكن كن حذراً من أن يسمعك الآخرون وأنت تتمخط بصوت عالٍ أو أمام الناس وأحب أن أوضح مجموعة من السلوكيات والآداب التى ينبغي مراعاتها أثناء التمخط فى الطريق العام أو فى مكان العمل أو غيرها من الأماكن:

١- أن يكون التمخط بصوت منخفض أو بصوت ضعيف حتى لا تشعر من حولك بالتقزز منك والنفور منك.
٢- أن تبادر بإخراج منديلك بسرعة وأن تقوم بالتمخط فيه بسرعة وسرية دون أن يراك أحد.
٣- أن تقوم بإرجاع المنديل المستعمل إلى حقيبتك أو إلى جيبك مرة أخرى دون فرده أو تجميعه داخل يدك.
٤- إذا كنت مصاباً بالزكام الشديد فيمكنك تكرار تلك العملية عدد من المرات دون خوف أو تردد أو حرج ويمكنك استعمال المناديل الورقية ولكن أحذر من أن تلقى بالمنديل بعد الاستعمال فى الطريق العام أو أسفل مكتبك أو أمام زملائك ولكن ينبغي المحافظة على شعور الآخرين ووضعه فى سلة المهملات أو المكان المخصص لذلك الغرض.
٥- كما ينبغي عدم إدخال أصابعك إلى أنفك أمام الآخرين لأنه أمر يبعث علي التقزز والنفور منك.

أتيكيت التثاؤب:

التثاؤب حالة عرضية يتعرض لها أي إنسان وهى غالباً ما تتوافق مع حالة من الملل، والتثاؤب غالباً ما يأتي عن قلة النوم أو عسر فى الهضم أو من الجوع الشديد أو نتيجة من التعب والإعياء الشديدين والتثاؤب له مضار علي الإنسان لأنه يمنع من صاحبه النشاط فى العمل ويوجد الغفلة.

هناك مجموعة من القواعد والسلوكيات أحب أن أوضحها لك عزيزى القارئ أثناء عملية التثاؤب وهي:

١- إذا كنت مضطراً للتثاؤب، فعليك بالتثاؤب دون فتح الفك كاملاً بقدر الإمكان حتى لا يسخر منك الآخرون.
٢- أثناء تعرضك للتثاؤب فلا تحدث صوتاً بقدر الإمكان حتى لا تلفت النظر إليك.

٣- أن تقوم بوضع يدك على الفم حتى ولو كان فى الصلاة لحديث مسلم عن أبي سعيد الخدري رضى الله عنه قال: قال: رسول الله ع "إذا تثاءب أحدكم فيمسك بيده على فمه فإن الشيطان يدخل".

٤- ليس من اللائق عند التثاؤب أن يقول الفرد ها...ها فإن ذلك يضحك منه الشيطان إضافة إلى أنه يجعل من يراه يضحك من هذا المنظر.

٥- إذا أصابك التثاؤب أمام مجموعة من الأصدقاء فيجب عليك الاعتذار بلطف وتبرير ذلك بالتعب أو إلى حالة عسر هضم تمر بها.

آداب مشاهدة التلفاز:

١- عند مشاهدة التلفاز يجب الجلوس على مسافة معتدلة من جهاز التلفاز وخصوصاً الأطفال حتى لا تضار حاسة البصر.

٢- عند مشاهدة التلفاز يجب أن تكون الإضاءة مناسبة وآتية من خلف الجهاز أو أعلاه وبقوة معتدلة.

٣- احرص على عدم مشاهدة التلفاز فى غرفة مظلمة.

٤- احرص على تجنيب الأطفال ما دون الثامنة مشاهدة البرامج المخيفة والعنيفة حفاظاً على ذاكرة طفلك.

٥- يجب مشاهدة ما يليق فقط من برامج ومسلسلات حتى لا نشغل أنفسنا بأشياء ليس لها قيمة.

الفصـــــــــل الثانـي

اتيكيت التعامل مع الآخر

أولاً: التعارف فى الإسلام:

يقول الله تعالى "يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُم مِّن ذَكَرٍ وأنثى وجَعَلْنَاكُمْ شُعُوباً وقبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِندَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ"(الحجرات الآية ١٣). وكان التعرف يتم سابقاً بأن يقَّدم الرجل الشاب إلى الرجل الأكبر سناً، والرجل للمرأة والرجل ذو المهنة أو الوظيفة المتواضعة للرجل الأعلى مكانة، كان يقال الاسم دون أية جملة، فقط بتسميه الشخص الأول والثاني: السيد فلان، ويلتفت للشخص الآخر ويقول: "السيد فلان" هناك من استخدم: "اسمح لي أن أقدم لك السيد فلان".

هذا ولم يكن يحدث أن يمد الشخص يده بالمصافحة للآخر عند تعرفه إليه للمرة الأولى ربما يحدث ذلك بعد انتهاء التعارف بينهما وفتح الحديث، ثم لم يكن من المعتاد إطلاقاً أن يمد الرجل يده أولاً للمرأة ولا للرجل ذي المنصب العالي، فمد اليد يأتي من الأخير للرجال فقط أولاً أما اليوم أصبحت طريقة التعارف والتقديم أكثر سهولة مع ارتباطها بأسس ثلاثة: الجنس والعمر والحالة الاجتماعية. حيث يتم تقديم الرجل للمرأة، والرجل الشاب لمن هو أكبر سناً والطالب للأستاذ إذ يسمى الشخص أو ربما تسبقه عبارة "أقدم لك السيد فلان" خاصة بالنسبة للأشخاص المحترمين أما في حالة وجود فارق كبير بين الشخصين فلا يذكر إلا اسم الأقل بينهما كان تقول "جدِّي: أقدم لك صديقي فلان" وفي حالة عدم وجود اختلاف بين الأشخاص فيمكن تقديم أحدهما باستخدام الكنية مكان السيد أو السيدة.

فهذه بعض الأمور المهمة الواجب مراعاتها سواء عندما تقدم نفسك للآخرين، أو عندما يقدمك أحد للآخرين، أو عندما يقدم إليك أحد. ثلاثة عناصر أساسية للتقديم والتحية. إن أهم شئ عجيب أن تعرفه عن التقديم هو كيف تقدِّم نفسك بأسلوب لائق وهذا لاشك يختلف باختلاف عادات الشعوب. ولكن من الشائع ومن اللائق في أغلب الأحوال أن يعتمد ذلك على ثلاثة عناصر هي:

١- الاتصال بالمعنيين.

٢- الابتســـــام عملاً بقوله (ع) تبسمك في وجه أخيك صدقة والتبسم من صفات الأنبياء فقد قال الله تعالى في حق سيدنا سليمان عليه السلام "فَتَبَسَّمَ ضَاحِكاً مِّن قَوْلِهَا"(سورة النحل الآية ١٩).

٣- المصافحة (هز اليدين) فقد قال (ع) إذا ألتقي المسلمان وسلم أحدهما على الآخر نزلت بينهما مائة رحمة تسعون للبادئ وعشرة لمن يرد.

(أ) ما يجب عليك عند تقديم نفسك للآخر:

فعندما تقدم نفسك لأحد لابد أن تنظر لعينيه، أي تتصل بـه عن طريـق الرؤيـة وتبتسم ابتسامة خفيفة وتصافحه بيدك.

(ب) الاستجابة للتعارف مع الآخرين

في مجال العمل يجب أن تكون استجابتك مختصرة فعندما يقدمك أحد لآخر، اكتفى بهذه الاستجابة "تحية طيبة" أو "أهلا وسهلاً" أو يمكنك أن تضيف شيئاً بسيطاً مثل لقد استمعت إلى كلمتك التي ألقيتها في الحفلة".

(ج) كيف تقدم نفسك:

عنـدما تلتقـي بعـدد محـدود مـن الأشـخاص الغربـاء فـي مجـال العمـل أو فـي المجـال الاجتماعي، ولم تجد أحداً يقدمك لهم، فلتبادر بتقديم نفسك إليهم على الفور. فابتسم ... وألف التحية... وصافحهم... واذكر لهم اسمك واسم والدك ولقبك الأخير ووظيفتك. كما من الذي يبدأ التعارف؟ في مجال الأعمال يُقَدم الشخص ذو السلطة الأقل للشخص ذو السلطة الأعلى.

فالموظف يُقدم نفسه لمديره وليس العكس وعندما تقدم أحداً لأخر في مجال العمل يجب أن يكون التقديم مختصراً دون ذكر تفاصيل.

(د) أهمية التعارف وأنواعه

مما لاشك فيه أن مراسم التعارف من أهم القواعد التـي اهتم بهـا أفـراد المجتمـع، وقد جـرت العـادة قـديماً علـى الالتـزام المتزمـت لهـذه القواعـد مـن قبـل بعـض أوسـاط المجتمعـات الرأسمالية، ولكنها الآن قد اختلفت إلى حد كبير بعد انتشـار الأفكـار الديمقراطيـة والاشتراكية وبعد نزول المرأة إلى ساحة العمل.

لذلك من حسن الخلق ومن الحياء عدم المبادرة بالتحدث إلى آنسة أو سيدة أو شخصية رجل كبير دون سابق معرفة أو بدون مناسبة تقتضى ذلك. والتعارف المقصود والذي يتم من خلال طرف ثالث أو بالأسلوب المباشر فله أشكال ومناسبات مختلفة وقد يتم بعد الاستعلام عن رغبة كل الطرفين في إتمام التعارف أو بدون استعلام أو وفقاً للظروف ولـيس للتعـارف سـاعة معينة أو مكان معين سوى ما تحكم به الظروف فقد يـتم فـي المنـزل أو فـي محل العمـل أو فـي الطريق أو داخل وسيلة المواصلات.

أما المناسبات العارضة فقد تتيح من تلقاء نفسها فرصاً لتبادل الحديث وقد يـؤدي هذا إلى التعارف ومن ذلك: التوقف لمعاونـة أصحاب سيارة أصابها عطل فقد قـال سبحانه وتعالي "وتَعَـاوَنُوا عَلَـى البـرِّ والتَّقْـوَى ولا تَعَـاوَنُوا عَلَـى الإثـم والعُدْوَانِ واتَّقُـوا اللَّـهَ إنَّ اللَّـهَ شَـدِيدُ العِقَابِ"(سورة المائدة) والالتقاء المتكرر في مصعد أو مدخل عمارة يسكنها الطرفان... الخ.

(هـ) القواعد العامة للأسبقية في تقديم التعارف في النقاط التالية:

١- تقديم الأصغر سناً الأكبر سناً فقد قـال (ع) لـيس منـا مـن يـوقر صـغيرنـا كبيرانـا ويـرحم كبيرنـا صغيرنـا.

٢- تقديم السيدة الأقل درجة للسيدة الأعلى منها وظيفياً واجتماعياً.

٣- تقديم السيدة غير المتزوجـة للسيدة المتزوجـة إلا إذا كانـت الأولـى أكبـر سـناً أو أعلـي مكانـة.

٤- عند تقديم اثنين لبعضهما ينحيان انحنـاءً خفيفاً ومن الأفضل أن يتصـافحا باليد إذا كـان التعارف لأول مرة.

٥- إذا كان الشخص له اسم شهرة معروف به ويفضله فمن الواجب أن يقدم للضيوف به لأن الله قال "ولا تَنَابَزُوا بالأَلْقَابِ بِئْسَ الاسْمُ الفُسُوقُ بَعْدَ الإيمَانِ ومَن لَّمْ يَتُبْ فَأُوْلَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ"(الحجرات الآية ١١).
٦- ليس من المستحب أن يبدأ الإنسان في التعرف على الآخرين مشيراً نحوهم "وأنت فلان" وإنما الأليق أن يتقدم نحوهم في أدب معرفاً نفسه لهم بدون استخدامات إشارات اليد.
٧- لا ينبغي في الحفلات الكبيرة أو الرسمية أن يقدم أحد الضيوف لشخص مغادر الحفل أو يقدم شخص لاثنين منهمكين في حديث مما يعتبر إزعاجاً لها.
٨- لا تندفع إلى التعرف بالغرباء في الطريق، إن الحكمة تقتض بالا توثق علاقاتك بالناس بهذه الوسيلة.
٩- إذا وجدت تشابهاً بين اسم لشخص المقدم لك واسم عائلة معروفة فلا تسأله إذا كان في العائلة فهذا السؤال فيه إحراج كبير واذكر أن للأسماء أثراً في إقبال الناس على أصحابها أو في نفورهم منهم وابتعادهم عنهم.
١٠- درِّب ذاكرتك على حفظ الأسماء فليس هناك ما يحرج أو يؤلم أكثر من أن تنسى اسم شخص تحاول أن تقدمه للآخرين.
١١- عندما ما يحدث خطأ في التقديم سواء بذكر الاسم أو الصفة يقوم صاحب الشأن بالتصحيح على الفور بأسلوب هادي.
١٢- عندما تكون سيرة الإنسان عطرة وتسبقه في كل مكان فمن اللائق أن تظهر هذا له عندما ما تتعرف به لأول مرة فتقول له " لقد سمعتوا عنك كثيراً جداً " أو "تمنيت رؤيتك من كثرة ما سمعت عنك".

(و) التعارف المباشر يتم في الحالات التالية:
١- التعارف المباشر الذي يبدأ به الشخص الذي يرغب في التعرف على شخص أخر قد يكون بسبب العمل أو مساهمة ومساعدة للداعي للحفل إذا كان الحفل يضم عدداً كبيراً وبذلك لا يتسع الوقت لديه لإتمام كل عمليات التعارف أو مجاملة لساكن جديد من الجيران أو غير ذلك.
٢- العادة أن يبدأ السكان القدامى للتعرف بالساكن الجديد من باب الترحيب وكان المتبع قديماً أن يرسل الجار الجديد أولاً بطاقته إلى الجيران القدامى ولكن عادة إرسال البطاقات انتهت تماماً وهي تقتصر الآن على الرسميين والدبلوماسيين وليس هناك شكل معين لبداية الاتصال فقد يتم بإرسال رسالة صغيرة أو مكالمة تليفونية.
٣- بالترحيب والدعوة لشاي مثلاً وقد يحضر شخص لأول مرة إلى محل عمل الشخص الآخر الذي يريد التعرف عليه فيقدم إلى سكرتيره أو معاونيه كارتاً باسمه ويوضح فيه الغرض من الزيارة وطلب التعرف وقد يحمل معه رسالة تعريف من صديق أو زميل للموظف وإذا وافق على المقابلة يقوم السكرتير بإعلان اسم الزائر عند الدخول.
٤- التعارف على الطريق: إذا كان الشخص يسير مع صديق أو قريب قابل أحد معارفه في الطريق ووقف ليتحدث معه، يفضل أن يقدمه لزميله فإذا كان الزميل سيدة ليس من الضروري إجراء التعارف وفي هذا الحالة يجب عليه أن يسرع بإنهاء حديث التعارف في الحفلات المحددة العدد يعرف الضيف بكل من لا يعرفه من الضيوف الآخرين الذين وصلوا قبله ومن أمثلة ذلك الحفلات التي تقام للعشاء أو الشاي أو حفلات النوادي أو الزيارات المنزلية.
٥- التعارف في الحفلات الكبيرة العدد يقوم الداعي بقدر الإمكان بتعريف ضيوفه ببعضهم خاصة المتجاورين في المجلس وذلك قبل البدء في العشاء وبعد العشاء تقوم زوجة

الداعي بتعريف السيدات ببعضهن، أما الرجال فلا يحتاجون كثيراً للتعرف لأنـه يسـهل عليهم أثناء الحفل التعرف مباشرة ببعضهم.

اتيكيت التحية:

- يتبادل الناس الذين يعرفون بعضهم البعض التحية سواء أكان هؤلاء في مجتمع عام أو مكان عام أو حتى في الطريق العام وأبسط مظهر للتحية هي الإيماء بالرأس حتى ولـو كانت بين أشخاص ليست لهم صلات ببعضهم البعض.
- عندما توجه التحية من إنسان لأخر يجب رد هذه التحية بصرف النظر عن مركز الشخص الذي قام بتوجيه هذه التحية.
- التحية في الطريق العام يجب أن تكون بحذر شديد ومن قواعدها ألا ينـادي شخص شخصاً أخر بصوت مرتفع أو عن طريق الصياح لإثارة انتباه المارين في الطريق.
- صباح الخير أو مساء الخير تحية رقيقة هادئة والأفضل منها تحية الإسلام ـ السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ـ يجب ألا يتم ذلك إلا إذا كانت مصحوبة بابتسامة رقيقة فهذه الابتسامة تجعل من التحية أمراً مشوقاً وكأن هذا اللقاء العفوي أسعد الطرفين.
- يفضل إلقاء التحية مصحوبة باللقب فإذا كانت التحية موجهة إلى مهندس أو طبيب فتشفع بكلمة يا بشمهندس أو دكتور...
- أما إذا كان الرجل الذي يقابلك في الطريق العام من رجال الدين أو من كبار الأساتذة الذين درسوا لك في المدرس أو في الجامعة فيجب أن تتم هذه التحية مصحوبة بإنحناءه بسيطة كمظهر من مظاهر التقدير والاحترام.
- يجب ألا تنحصر طرق التحية خارج المنزل أو في أي مجتمع من المجتمعات العلمية أو الأدبية أو الاجتماعية إنما يجب أن تشتمل هذه التحية أفراد أسرتك فلا تخرج من المنزل إلا بعد أن تلقي عليهم تحية حارة فهذه التحية لها فعل السحر عند الجميع.

خطوات مصافحة الأشخاص:

عندما يتقابل إنسان مع شخص أخر سواء كان يعرفه أم لا في مكان عام أو خاص فإن أول شئ يجب أن يتم بينهما هو ـ التحية ـ أما ثاني شئ هو المصافحة والشد على اليد بحرارة وسواء تمت التحية فقط أم تلتها المصافحة فإن لذلك أصولاً وقواعد نذكر منها:ـ

- يجب أن تحتوى أي تحية على أحد ثلاث كلمات
  ـ السلام ـ الخير ـ السعادة.
- التحية واجبة على: الماشى بالنسبة للواقف، الراكب بالنسبة للجالس أو الواقف، الفرد بالنسبة للجماعة.
- عند تقديم اثنين لبعضهما لأول مرة فمن الأفضل أن يتصافحا باليد من آداب اللياقة أن من يقدم له هو الذي يبدأ بالمصافحة.
- عندما يقدمك شخص إلى أخر أكبر منك سناً فمن اللياقة أن تنظر حتى يبدأ هو بالمصافحة.
- عندما تقدم لشخص هام كالرئيس مثلاً فالأفضل أن تنحني انحناءه خفيفة له، فإذا مد يده تتم المصافحة، وإذا لم يمدها يكتفي بالانحناءة الخفيفة فلا تمد يدك في هذه الحالة.
- إذا أردت تحية شخص أو مصافحته فأجعل الابتسامة مدخلاً إلى قلبه.
- لا يجوز المصافحة فوق يدي شخصين آخرين يتصافحان.
- يجب أن تكون المصافحة باليد سهلة ولطيفة فلا تمسك اليد بشدة تشعر الطرف الآخر وكأن أصابعه ستنكسر ولا تمسك بارتخاء ولين فإن ذلك لا يشعر الآخر بالراحة.
- إذا حييت بتحية فأحرص على أن تردها بأحسن منها قال تعالى "وإذَا حُيِّيتُم بتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بأَحْسَنَ مِنْهَا أوْ رُدُّوهَا" لكي تكون للتحية قيمتها وللمصافحة فائدتها احرص

علـى أن تنظـر دومـاً فـي عينـي محييـك ومصـافحك ولا تتصـرف بنظـرك نحـو اليـدين المتصافحتين.

- إذا كنت في حفلة فلا تحي إلا الذين يقدمون إليك، أما الذين تعرفهم بوجهوهم فقط لا بأسمائهم فلا ضرورة لتحيتهم إلا إذا كانوا من الجيران وفي هذه الحالة تكون تحيتهم بإيماءة من رأسك عندما يدخل أحد كبار السن عليك فيجب أن تنهض باستقباله والحفاوة به وتحيته مع ضرورة أن تجلسه في أفضل مكان وأقربه للباب فإذا كان ثقيل السمع فيجب أن تقابل هذه الحالة بصدر رحب خاصة إذا كان ألقيت عليه بالتحية أو السلام ولم يرد عليك، فأحرص عندئذ على تحيته عندما تنظر عيناه إلى عينك.

اتيكيت التعارف بين الأفراد:

١- يجب أن يقدم الشخص الأصغر سناً للأكبر سناً.
٢- يجب أن يقوم الأقل أهمية للشخص الأكثر أهمية.
٣- لا تقدم الأشخاص بأسمائهم الأولى فقط بل يجب ذكر الاسم كاملاً لتوثيق المعرفة.
٤- يكـون طريـق التعـارف بشـكل مهـذب وجميـل مثـل "أود أن أعرفـك بــ" "أو مـن الشخصيات المهذبة التي أريد أن أعرفك بها فلان" وهكذا.
٥- احرص على أن تذكر وظيفة الشخص بعد اسمه مباشرة أثناء التعارف إضافة إلى مكانة عمله.

اتيكيت المصافحة

كان رسول الله (ع) إذا صافح أحداً لم ينتزع يده حتى ينزع الآخر" وذلك حفاظاً على الود وشعور صاحبه كذلك إذا لقى أحداً ابتداءة بالسلام والمصافحة حيث قال (ع) إذا التقى المسلمان وتصافحاً تحاطت ذنوبهم كما تتحاط الشجرة أوراقها.

وقال (ع) فيما معناه: إذا تصافح المسلمان لم تفرض أكنها حتى يغفر لهما وقوله (ρ) ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان الا غفر لهما قبل أن يتفرقا. وقوله (ع) أيما مسلمين التقيا فأخذا أحدهما صاحبه فتصافحا وحمدا الله تعالى جميعاً تفرقاً وليس بينهما خطيئة. وتحية الإسلام "السلام عليكم" وهي أساس دخول الجنة حيث روي أن (النبي ع) قال: والذي نفس محمد بيده لن تدخلوا الجنة حتى تؤمنوا ولن تؤمنوا حتى تحابوا ألا أدلكم على شئ إذا فعلتموه تحاببتم؟ قالوا: بلي قال "أفشو السلام بينكم". ويقول الله سبحانه وتعالي: "وإِذَا حُيِّيتُم بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيباً" (النساء ٨٦). وقوله تعالى مخبراً عن أصحاب الجنة "وتَحِيَّتُهُمْ فِيهَا سَلَامٌ" وقوله تعالى "تَحِيَّتُهُمْ يَوْمَ يَلْقَوْنَهُ سَلَامٌ".

أسلوب المصافحة باليد:

تعتبر المصافحة عن طريق تشابك الأيدي الوسيلة المعتادة للتحية وهذه تتطلب جهداً خاصاً لأدائها وإن كان البعض لا يلم بقواعد وأسلوب المصافحة السليم. واعتبر الرومان اليد بمثابة عربون الصداقة والإخلاص وتشابك الأيدي رمز لوحدة القلوب أصبحت هذه الظاهرة في عصرنا الحالي أمراً عادياً وآلياً فالمصافحة قائمة دائماً ولكن مع الانتباه إلى عدم مد اليد بالمصافحة إلى شخص ذي منصب عالٍ، وينتظر المرء حتى يمد يده أولاً، تماماً كما هو الحال عند لقاء امرأة، بالمقابل هناك من الأشخاص ممن يلحظون باهتمام طريقة المصافحة ويصلون من خلالها إلى معرفة الشخص الآخر، نشير هنا إلى الانتباه إلى عدم مد إصبع أو إصبعين وإنما اليد كاملة، مع الحذر من عدم شد اليد المتشابكة مع يدك بقسوة وعدم تركها في يدك فترة طويلة مع مراعاة القواعد الدينية فى ذلك.

كيف تطورت طرق المصافحة:

اعتاد الإنسان على إلقاء التحية على الأقارب والأصدقاء والجيران منذ زمن الكهوف، وكان إنسان الكهف يصافح زميله برفع ذراعية في الهواء مع جعل الكف مفرداً تماماً وكان الغرض من ذلك إظهار خُلو يده من أي سلاح. ومع مرور الوقت تطورت طريقة المصافحة في الهواء إلى طريقة وضع اليد على مكان القلب للتعبير عن المودة وتطور هذا الوضع مروراً بعدة أوضاع أخرى حتى وصل إلى الوضع الحالي الشائع للمصافحة في معظم دول العالم والذي يعتمد على إمساك اليدين وهّزهما عدة هزات في حدود خمس إلى سبع هزات ولكن في الحقيقة أنه رغم اعتماد أغلب الناس على هذه الطريقة الثابتة للمصافحة إلا أن أسلوب تنفيذها يحمل طياته مدلولات مختلفة.

أصول المصافحة (هز اليدين)

على الرغم من بساطه هذه التحية إلا أنها يمكن أن تترك في النفس انطباعاً قوياً قد يدوم لفترة طويلة وذلك إذا تمت المصافحة بما يتفق مع أصول الإتيكيت.
فيجب عند المصافحة مراعاة الآتي:

- لابد أن يكون هناك اتصال بالعينين أثناء المصافحة.
- لابد أن تكون المصافحة حارة ولكن غير مؤلمة.
- يدون هز اليدين حوالي ثلاث ثوان... ولا يجب أن تكون هناك مبالغة في مدة هز اليدين.
- يجب أن يشتمل هز اليدين على اثنين أو ثلاث هزات خفيفة.
- يجب أن يبدأ هز اليدين وينتهي بحرارة تدل على الأهمية والتقدير.
- لا ينبغي أن يكون هز اليدين طوال فترة التعريف بالشخص فقط ينتهي بينما يستمر التعارف بالحديث.

أهم مبادئ المصافحة:

- الشخص الأكبر منزلة هو الذي يجب أن يبدأ بالسلام.
- يجب على الرجل ألا يبدأ بمصافحة السيدة ولكن المرأة هى التي تعطيه الإذن بالمصافحة بمعنى أنها التي تمد يدها للمصافحة.
- لو قابل إنسان في فصل الشتاء البارد ضيفه فمن غير اللائق أن تتم المصافحة بالقفاز ولكن إذا حدث هذا في نفس الوقت في الطريق العام والسماء تمطر فلا داع لخلع القفاز وتمر المسألة بمنتهي السرعة والبساطة وبدون تقديم أي لون من الاعتذارات.

كيف تتم المصافحة:

- يجب ألا تطول مدة المصافحة لأن إطالتها تبعث على الضيق والضجر عند بعض الناس، فإذا كانت المصافحة بين رجل وسيدة وهي محرمة فإن إطالة تشابك أيديهما سوف يكون باعثاً على لفت الأنظار وليس معني هذا أن تكون المصافحة من القصر بين رجل وامرأة بحيث تبدوا وكأنها مجرد تلامس سريع بين الأيدي، والبعض لاسيما الرياضيون اعتادوا عندما يقابل أحد زملائه ويضطر للمصافحة أن يمسك ذراعه بقوة وهو يسلم عليه، وهذه ولو اتفق بين صديقين من الرياضيين لا يتفق مطلقاً بين شخص رياضي وأخر غير رياضي لأن المصافحة ليس معناها قياس قوة العضلات.
- كما يجب أن نعلم أنه من مقتضيات آداب المصافحة أن الشخص الذي يصافح أخر أن يصوب نظره إليه وليس إلى أي شخص آخر أو مكان آخر.
- وثمة ملحوظة سريعة: إذا كانت المصافحة في المنزل والسيجارة في فمك فمن الواجب أن تضع السيجارة قبل ممارسة السلام على أقرب طفاية.

من الذي يبدأ بالمصافحة:

- المصافحة عمل يتم بصورة تلقائية بين الأقارب والأصدقاء ولكن عندما يتقابل شخص مع آخر لأول مرة قد يتبادر إلى الذهن هذا السؤال: من الذي يبادر بالمصافحة؟
- إن المصافحة تعبير عن الترحيب والمودة ولكن قبل أن تبادر بمصافحة شخص ما تقابله لأول مرة يجب أن تسأل نفسك هذا السؤال هل أنا في موضوع الترحيب؟ هل هذا الشخص مسرور بلقائي؟ فإذا استشعرت هذا المعني فلتبدأ بالمصافحة.

إن بعض البائعين ومندوبي الدعاية يبادرون بمصافحة عملائهم قبل أن يعرضوا عليهم سلعهم ولكن في الحقيقة أن هذه المبادرة لا يرحب بها أغلب العملاء لأنهم يشعرون أن الغرض منها المصافحة.

متى تبادر بالمصافحة

- عندما يمد لك أحد يده.
- عندما تلتقي بشخص لأول مرة.
- عند تحية الضيوف والزائرين.
- عند الـــــوداع.

إرشادات هامة عند التعارف والمصافحة:

١- يقوم الرجال بعض عادة عند التعارف والمصافحة، ولكن يجوز إذا كان الجميع جلوساً وتم التعارف وهم جلوس أن يكتفي بالابتسام وانحناءه التحية.
٢- السيدة صاحبة الدعوة تصافح كل الضيوف عند الحضور وعند الانصراف ويفضل أن تقتصر المصافحة للنساء فقط.
٣- الآنسات والسيدات لا يقعن عند التعارف مع رجال إلا إذا كان الرجل هو الداعي أو رئيس دولة أو شخصية كبيرة وعظيمة ويمكنهن المصافحة وهم جلوس وهن مرتديات القفازات ولكن إذا كان التعارف مع سيدة كبيرة المركز أو السن فإن السيدة الجالسة تقف عند التعارف والمصافحة وتفعل نفس الشئ إذا كانت الآنسة أو السيدة الأخرى قد بدأت تتبادل معها بعض عبارات المجاملة والحديث بعد التعارف وخاصة إذا لم يكن هناك مكان خال لجلوس تلك السيدة الأخرى.
٤- في حالة إذا ما جلست سيدة بجوار مدعو لا تعرف فلا تذكر اسمها وعندما يقدم لها نفسه فيجب أن تذكر اسمها.
٥- يجب أن تحتوى التحية على أحد ثلاث كلمات (السلام - الخير - السعادة).
٦- التحية واجبة على الماشي بالنسبة للواقف والراكب بالنسبة للجالس أو الواقف الفرد بالنسبة للجماعة.
٧- عند تقديم اثنين لبعضهما لأول مرة فمن الأفضل أن يتصافحا باليد.
٨- من آداب اللباقة أن من يقدم له الذي يبدأ بالمصافحة.
٩- عندما يقدَّمك شخص إلى آخر أكبر منك سناً فمن اللياقة أن تنتظر حتى يبدأ هو بالمصافحة.
١٠- عندما تقدم إلى شخص هام كالرئيس مثلاً، فالأفضل أن تنحني انحناءه خفيفة له، فإذا مد يده تتم المصافحة وإذا لم يمدها يكتفي بالإنحناءة الخفيفة فلا تمد يدك له.
١١- إذا أردت تحية شخص أو مصافحة فأجعل الابتسامة مدخلاً إلى قبله.
١٢- لا يجوز المصافحة فوق يد شخصين آخرين يتصافحان.
١٣- يجب أن تكون المصافحة باليد سهلة ولطيفة فلا تمسك اليد بشدة تشعر الطرف الآخر وكأن أصابعه ستنكسر ولا تمس بارتخاء ولين فإن ذلك لا يشعر الطرف الأخر بالراحة

بل يجب مسك اليد المقدمة لك مسكه عادية مع هزها والضغط عليها بلطف ثم تركها بسهولة.

١٤- رد التحية أمر واجب فإذا وصلت حفلة دعيت إليها وقام صاحب الدار بتقديمك للمدعوين فعليك أن تستمر في الوقوف بعض الوقت لكي ترد على من يحبونك فإن الله قال "وإِذَا حُيِّيتُم بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيباً"(سورة النساء الآية ٨٦).

١٥- إذا حييت بتحية فأحرص على أن تردها بأحسن منها، ولا تنصرف بنظرك نحو اليدين المتصافحتين.

١٦- إذا تقابلت سيدة مع أخرى تعرفها ولم ترها منذ فترة طويلة، فليس من المناسب أن تقوم بتقبيلها في الشارع مهما كانت شدة الاشتياق، فإذا أرادت أن تقبلها فلتتأكد من أن الشارع خالٍ من المارة وأن القبلة لن تنطبع على الخد.

١٧- إذا كنت في حفلة فلا تحيى إلا الذين يقدمون إليك، أما الذين تعرفهم بوجودهم فقط لا بأسمائهم فلا ضرورة لتحيتهم إلا إذا كانوا من الجيران وفي هذه الحالة تكون تحيتهم بإيماءة من رأسك.

آداب تعامل الباحث مع أستاذه:

١- يجب أن يحرص الباحث علي مقابلة الأستاذ ببشاشة وطلاقة وترحاب فهذا من آداب طالب العلم.

٢- احرص دائماً على الطاعة وتنفيذ تعليمات أستاذك لأنه أوسع منك فى الآفاق وأكثر منك فى الخبرات والمعارف والمعلومات فالطاعة هنا واجبة، ومن الأحسن أن يأخذ الحوار بين الأستاذ والباحث شكلاً ديمقراطياً سهلاً وبسيطاً.

٣- كما يجب على الباحث أو طالب العلم أن يتفقد حاجات أستاذة وينشط فى خدمته ويقوم له بمظاهر التكريم نظراً للمكانة التي يتمتع بها العالم كما قال ε "فضل العالم على العابد كفضل القمر على سائر الكواكب".

٤- أيضاً يجب على الباحث إظهار الكثير من الاحترام للأستاذ وبأن يحترم مواعيده والحضور فى الأيام التي يحضر فيها الأستاذ والقيام بالأعمال والواجبات التي يكلف بها الباحث من قبل الأستاذ، وهذه أشياء واجب القيام بها من قبل الباحث لأستاذه نظراً لأن النبي ε قد بين لنا أن العلماء هم ورثة الأنبياء وأن الأنبياء لم يورثوا درهماً ولا ديناراً وإنما ورثوا العلم.

٥- احرص دائما على توجيه الشكر لأستاذك على أي نصيحة يبديها لك أو أي ورقة يقرأها لك فهذا شئ جميل تطيب به النفس وترضى عنه وهذا واجب عليك أيها الباحث.

اتيكيت التعامل مع السائح:

١- الترحيب بالسائح وإظهار المودة والتعاطف معه.

٢- إظهار كرم الضيافة بأن تدعوه لتناول شئ معك حتى ولو كان بسيطاً فهذا يظهر كرم الضيافة وأصالة الشعب وحسن الاستقبال.

٣- احرص عن أن يراك السائح فى هيئة جميلة ومنظر لائق وثوب مهندم لأن الانطباعات الأولى تدوم.

٤- كذلك يجب عليك أن تحرص على إظهار محاسن بلدك واعتزازك بها حتى يشعر السائح بأنه اختيار المكان الأفضل الذي يشعر فيه بالراحة والأمان.

٥- لا تنسى إهداء السائح وردة جميلة أو أي شئ بسيط يدل على ترحيبك بهذا السائح وسرورك بأنه موجود فى بلدك.
٦- احرص علي التحدث مع السائح بكل تواضع وحاول بقدر الإمكان إظهار صورة مصر بشكل جميل وأنها بلد الأمن والأمان وانه فيها سيشعر بالطمأنينة بعيداً عن أي إخطار ، وأن تبدى سرورك بالتحدث معه.
٧- فى نهاية لقاءك مع السائح احرص على أن يسمع منك جملة إنك تتمنى له قضاء أجازة سعيدة فى مصر وتتمنى أن تراه فى مصر فى الأجازة القادمة.

أتيكيت التعامل مع الشخص المعوق:

الشخص المعوق هو الذي لا يستطيع استغلال مهاراته الجسدية بشكل فعال نتيجة لقصور فى ناحية من النواحي الجسدية، فلا داعي للفت نظره بالمعاملة الخاصة التي قد تؤذي مشاعره ويحس بأنه شخصية غير طبيعي ولكن يتم التعامل معه بشكل طبيعي وكأنه شخص عادي تماماً. والشخص المعوق ليس عليه حرج فيما يفعله مصدقاً لقولي الله تعالى "لَيْسَ عَلَى الأَعْمَى حَرَجٌ ولا عَلَى الأَعْرَجِ حَرَجٌ ولا عَلَى المَرِيضِ حَرَجٌ ومَن يُطِعِ اللَّهَ ورَسُولَهُ يُدْخِلْهُ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِن تَحْتِهَا الأَنْهَارُ ومَن يَتَوَلَّ يُعَذِّبْهُ عَذَاباً أَلِيماً" (سورة الفتح: ١٧) والإعاقات متعددة ومتنوعة فكيف أتعامل مع كل إعاقة ستحدث عن أكثر الإعاقات شيوعاً.

أولاً: الإعاقة البصرية:

قد تجد نفسك فى بعض الأحيان تتحدث أو تتعامل مع الشخص الفاقد لبصره بصوت مرتفع، ولا تعرف كيف تتصرف معه بشكل طبيعي، ولكن عليك أن تضع فى اعتبارك أنك تتعامل مع شخص طبيعي تماماً وهناك بعض الآداب أوضحها لك عند التعامل مع الشخص المعوق بصرياً وهي:

١- عندما تتحدث وتتعامل مع الشخص الفاقد للبصر أن يكون حديثك بالنبرة العادية تماماً.
٢- لا تتجنب استخدام كلمة (يرى) لأن الشخص الفاقد لبصره يستخدمها مثل أي شخص أخر.
٣- إذا كنت تجلس معه فى مكان فمن الذوق أن تصف له محتويات المكان والأشخاص الموجودين بكل دقة حتى يستطيع التعبير بشكل صحيح إذا تكلم.
٤- لا تمسك بذراع الشخص الكفيف ولكن أساله عما إذا كان يريد مساعدة فى عبور الشارع أو الطريق ولا تفرض عليه المساعدة حتى لا تحسسه بإعاقاته.
٥- إذا وافق على أن تساعده اتركه هو يمسك بذراعك أولاً ولا تبادر أنت حتى لا تحسسه إنك تشفق عليه.
٦- عندما تصطحب شخصاً معوقاً بصرياً يجب عليك تنبيهه إلى أية عقبات فى الطريق أمامه حتى لا يصطدم بها فيحرج.
٧- لا تنفر أبداً من الشخص المعوق بصرياً واعلم أن كل خطوة تخطوها معه تنال أجراً عظيماً عند الله سبحانه وتعالى.

ثانياً: الإعاقة السمعية:

هناك مجموعة من الآداب للتعامل مع الشخص الذي يعاني فى الإعاقة السمعية وهي:

١- عندما تتعامل مع الشخص المعوق سمعياً كن صبوراً عند الحديث معه ولا تضجر من تكرار الكلمات أو إعادة صياغاتها.
٢- أجعله يشارك فى الحديث والمناقشة والحوار كأنه فرد طبيعي وذلك بتشجيعه على الكلام والاندماج فى الحوار.

٣- يجب تشجيع من يعاني الإعاقة السمعية على الاشتراك فى جميع أنشطة الأسرة الاجتماعية وغيرها.
٤- إذا كنت تتعامل مع شخص لديه إعاقة سمعية فى أذن واحدة فأحرص على أن تجلس بجانب الأذن السليمة حتى يستطيع سماعك.

ثالثاً: إعاقة العجز والجلوس على كرسى متحرك:

كن ودوداً مع هذه الإعاقة والتعامل مع صاحبها برفق ولا تسرع فى الإمساك بذراع الكرسى ولكن يجب أن تسأله بطريق لطيفة ومهذبة حول إمكانية تقديم المساعدة، أو ما يريده هو بالضبط ولا تفرض عليه شئاً تريده أنت.

رابعاً: إعاقة الأبكم:

إذا تعاملت مع الشخص الأبكم فكن صبوراً فى التعامل مع صاحب هذه الإعاقة محاولاً فهم إشاراته بدون سخرية أو ضحك أو تهكم وحاول أن تعرف منه ماذا يريد وترشده إلى ما يريد وإذا تعذر عليك فهم ما يريد حاول معه فى أن يستخدم الإشارة إلى أشياء من البيئة المحيطة للتعرف على ما يريده.

أتيكيت التعامل بين الزوجين:

الزوج له حقوق على زوجته ينبغي عليها أن تكون على علم ودراية بهذه الحقوق حتى تستقيم بينهما الحياة الزوجية وتسير فى هدوء بلا مشاكل أو متاعب مصداقاً للحديث الشريف: (لو جعلنا السجود لغير الله لسجدة المرأة لزوجها لما له عليها من فضل).

وهناك آداب يجب على الزوجة اتباعها عند استقبال زوجها وهى:

١- فى المنزل يجب أن تكون ملابسك نظيفة وأنيقة وشعرك منتظم دائماً ولا تنسى أنك قدوة لأبنائك وبناتك فى هذا المجال.
٢- كما يجب على الزوجة عند استقبال زوجها أن تكون متزينة ومتعطرة من أجله، منتظمة بيتها ودارها، منظمة كل شئونها، وتستقبله ببسمتها، وترطب وجدانه بحلاوة مقابلتها وكلامها.
٣- كما يجب على الزوجة أن تزيل متاعبه بعطفها وحنانها وحسن تصرفها وتهيئ له الجو الهادئ لوقت راحته.
٤- أن توفر له مطالبه التي أعتادها حين يخرج سواء بنفسها أو بمساعدة الخدم فى المنزل فمثل هذه المرأة خيرُ متاع الدنيا تصديقاً لقول الرسول ع (الدنيا متاع وخير متاعها المرأة الصالحة) رواه مسلم.
٥- يجب على المرأة عدم ارتداء (قميص النوم) فى المطبخ أو أثناء اليوم، بل يجب خلعه بعد الاستيقاظ مباشرة، لأنه مخصص للنوم.
٦- عند استقبال الزوج يجب البعد كل البعد عن إثارة المشاكل والمتاعب واحتياجات المنزل حتى لا ينفر منك بل تخيري الأوقات لهذا الغرض.

أتيكيت تشميت العاطس:

قال ابن الأنباري: كل داع بخير فهو مشمت، وكما يقال شمت بالشين يقال: سمت بالسين ومعناه: دعا بالبركة، أودعا للعاطس أن يعيده الله إلى سمته قبل العاطس من السكون والوقار وهدوء الأعضاء.

أتيكيت التشميت فى نقاط:

١- أن تتجنب بقدر الإمكان إحداث صوت عالٍ ضجيج أثناء العطس حتى لا تلفت نظر من بجانبك إليك وحتى لا تخرج من فمك وأنفك رزاز ينفر من بجانبك.
٢- أن تحاول بقدر الإمكان أثناء العطس أن تكون الشفتان إلى الأمام والفم مغلقاً.
٣- إذا تكررت عملية العطس نتيجة لبرد شديد فيجب عليك تحضير منديل فى يدك لكي تضعه على فمك أثناء العطاس.

٤- إذا نتج عن العطس تمخط فأخرج منديلك بسرعة وتمخـط فيـه ولا تتمخط أمام الناس حتى لا ينفروا منك أو يبتعـدوا عنـك وأحـب أن أوضح أيضاً أن العطاس كما دلت عليه الأحاديث سبب خضـه فـى الدماغ وصغاء القوى الإدراكية فيحمل صاحبه على الطاعة وعـدم الكسل ويجب على من يعطس أن يقول الحمد لله رب العالمين حيـث قال النبيع (إذا عطس أحدكم فليقل الحمد لله على كل حال" رواه أبو داود ويستحب للعاطس أن يسمع غيره كلمـه "الحمـد لله" ليسـتحق التشميت والتشميت يكون على الصيغة التالية:

- تشميت العاطس يكون بكلمة يرحمكم الله، أو يرحمك الله، أو رحمكم الله.
- يرد العاطس علي من شمته بقول "يهديكم الله ويصلح بالكم" أي يثبتكم الله على الهدى ويصلح أموركم أو يقول "يغفر الله لنا ولكم".

آداب التعامل بين الأسرة:

١- احترام من هو أكبر سناً بداية من الأب والأم والأخوة الكبار حيث قال الله تعالى (وقضَى رَبُّكَ ألاَّ تَعْبُدُوا إلاَّ إيَّاهُ وبِالْوَالِدَيْنِ إحْسَاناً إمَّا يَبْلُغَنَّ عِندَكَ الكِبَرَ أحَدُهُمَا أوْ كِلاهُمَا فَلا تَقُل لَّهُمَا أفٍّ ولا تَنْهَرْهُمَا وقُل لَّهُمَا قَوْلاً كَرِيماً * واخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وقُل رَّبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيراً) (الإسراء: ٢٢-٢٣).
٢- القدوة أعظم كثيراً من النصح.
٣- تعويد الأطفال على احترام المسئولية تجاه الغير من أجل احترام الفتي أو الفتاة لنفسه.
٤- استقلال الرأي من أهم عناصر الكرامة الاجتماعية.
٥- يجب أن تحرص الفتاة على آلا تسلم على رجل أو سيدة وهي جالسه من باب احترام الكبير.
٦- صورة معاملة الأب للأم داخل الأسرة هى التي تطبع فى الفتى والفتاة احترام الجنس الأخر واحترام الفتي لزوجته واحترام الفتاة لزوجها فيما بعد.
٧- الحرص على نمو الأطفال العاطفي نمواً سليماً لا يعتريه الشذوذ فى ظل تعاليم الإسلام وأحكامه.

آداب الأصدقاء

١- للصداقة أثر خاص فى توجيه النفس والعقل ولها نتائج مهمة فيما تتعرض له الجماعة كلها من تقدم أو تأخر، ومن قلق واطمئنان، وقد عنيت كل الأديان السماوية بهذه الصلات التي تربطك بأشخاص يؤثرون فيك ويتأثرون بك، ويقتربون من حياتك اقتراباً لأمد طويل.
٢- احرص عند اختيار الصديق أن تكون الصداقة تخلو من المنافع الشخصية، وأن تكون خالصة لوجه الله وأن تولد وتنمو فى طريق الإيمان والإحسان، وهذا هو معني الحب فى الله.

٣- بالإخلاص وحسن التعاون حيث قال النبي ع "المرء على دين خليله، فلينظر أحدكم من يخالل" (رواه أبو داود).
٤- يجب أن تشعر الآخرين بأن لديك الرغبة فى مشاركة هؤلاء لمشاعرهم وآرائهم وسعادتهم وأحزانهم، ولابد أن تدعمهم بحبك وعطفك واهتمامك، فسعادة الإنسان تعتمد فى الأساس على نجاح علاقاته بالآخرين.
٥- وتقديراً للصداقة وأهميتها الكبيرة بين الأفراد وحماية للخلق الحسن والعادات الكريمة أمر رسول الله ع بتخير الجليس، فقال "مثل الجليس الصالح كمثل صاحب المسك إن لم يصيبك منه شئ أصابك ريحه، ومثل الجليس السوء كمثل صاحب الكير أن لم يصيبك من سواء أصابك من دخانه" (رواه أبو داود). فهذا الكلام يقودنا إلى تحري الدقة فى اختيار الأصدقاء وأن صداقة الأذكياء الأنقياء ترفع إلى القمة أما صداقة السفهاء تأخذك إلى القاع.
٦- يجب أن تسود روح الثقة والائتمان بين الأصدقاء فهي سر الصداقة الناضجة، فالثقة فى أخلاق وسلوك ومبادئ وقيم الأصدقاء شئ أساسي يمهد الطريق لكى يتم تبادل أدق الأسرار فى ائتمان وبدون خوف من تفشى الأسرار ولا شئ أكثر سعادة للإنسان من التحدث على سجيته مع شخص ما فى كل الأمور وكأنه يتكلم ويتحدث مع نفسه وهذا الكلام يصدق عليه حديث النبي ع (الأرواح جنود مجندة ما تعارف منها ائتلف وما تنافر منها اختلف) (رواه البخاري).
٧- يجب على الصديق أن يدافع عن عرض صاحبه ويرد عنه فى غيبته فهذا من أصول الصداقة الحاقة والوفاء للصديق.

أحب أن أوضح مجموعة من الصفات أو الخصال حتى يستطيع الفرد أن يكسب صدقات الآخرين وحبهم والإقبال عليهم وهي:

١- كن شديد الحرص على قبول دعوات الآخرين لك الحديث عن النبيع (إذا دعيتم اقلبوا) لمشاهدة عروض السينما أو مباراة فى كرة القدم حفل غداء أو عشاء فهذا يجعل المودة والألفة تجمع بين الأصدقاء.
٢- احرص دائما على التقدم نحو الآخرين ومصافحتهم والتحدث معهم بأحاديث تبعث على التقارب والإخاء والمودة.
٣- احرص على مشاركة الآخرين فى أفراحهم وتقديم التهاني والهدايا البسيطة فى حفلات الزواج وأعياد الميلاد فهذه أشياء تقربك من الناس وتساعدك فى تكوين الصدقات.
٤- كما يجب أن تحرص على أن تكون بجانب الآخرين فى أحزانهم بالمواساة والتعزية والمساعدة فهذه أشياء كلها تساعد علي تكوين الصدقات الجادة والنافعة.
٥- أحرص دائماً على أن تكون على تواصل مع الآخرين حتى ولو من خلال الاتصال التليفوني.
٦- كن كريماً سخياً نافعاً ومفيداً تحب لأخيك كما تحب لنفسك.

٧- كن حساساً لماحاً رقيقاً متفاعلاً مع الصديق.

أتيكيت المناقشة الجماعية:

المناقشة فى الاجتماعات هي شكل منظم لتبادل الحديث والآراء بين جماعة تهدف من ورائها إلى تبادل الأفكار والخبرات والآراء، لتصل فى النهاية إلى قرار موحد ناضج أكثر تكاملاً.

والمناقشة قد تأخذ شكل المحاضرة إذا انفرد واحد من المجموعة بالكلام طوال الوقت أو أغلبية، وهذا يؤدي فى النهاية إلى عدم الوصول إلى قرار وأن تم فهو قرار غير ناضج لأنه تم أخذه من كلام فرد واحد، ولان نضج القرار يتأتي الاحتكاك الذهني الذي يصقل ويقوى رأي الفرد بخبرات المجموعة.

والمناقشة تختلف عن المناظرة، لأن المناظرة عمل جدلي شخصي ذاتي يتجاهل الموضوعية أحياناً ويتمسك فيها الفرد برأيه ويدافع عنه بكل الحجج والبراهين، بينما المناقشة فى أصلها عمل جماعي مشترك متعاون لكشف الحقائق وتوحيد الفكر، والوصول إلى قرار سليم.

<u>هناك قواعد يجب اتباعها فى المناقشة حتى تكون المناقشة فعالية ومؤثرة وهي:</u>

١- يجب احترام حق الآخرين فى حرية التعبير عن آرائهم بشكل كامل وعدم مقاطعة من يتكلم أو السخرية من آرائه ولكن يكون هناك تعليق على الآراء فى نهاية المناقشة وقبل أخذ القرار.
٢- يجب إعطاء الفرصة للمؤيدين ليبرروا جوانب التأييد، وللمعارضين لتقديم أسباب التنفيذ.
٣- محاولة تعديل الرأي بما يصقله أو يقرب وجهتي النظر للوصول فى النهاية إلى رأي جامع وشامل أكثر اكتمالاً وأقل احتمالاً لمواطن الضعف.
٤- استخدام الديمقراطية فى التصويت علي التعديلات.
٥- كذلك يجب اتخاذ القرارات بشكل ديمقراطي حسب الأغلبية.

ويلاحظ أن سير المناقشة بشكلها الطبيعي مسئولية من يرأس اجتماع المناقشة ولكن ليس وحده ولكن بالاشتراك مع بقية أعضاء المناقشة ولكن لرئيس اجتماع المناقشة مسئوليات يجب عليه التمسك بها وهي:

١- تنظيم حق الكلام حسب ترتيب طلب الكلمة.
٢- أن يمنع مقاطعة من يتكلم، وإلزام المتحدث بالعودة إلى الموضوع الأساسي وعدم الخروج عنه.
٣- إذا كان هناك غموض فى اقتراح قدمه أحد الأعضاء فعليه القيام بحثه على توضحي قصده من هذا الاقتراح.
٤- فتح باب المناقشة حول أي اقتراح يتقدم به أحد الأعضاء والسماع لأراء المؤيدين والمعارضين لهذا الاقتراح.
٥- من حق من يرأس المناقشة السماح بتعديل القرار الأصلي والتصويت عليه.

إتيكيت الاستئذان

الإسلام دائماً يهتم بجميع قضايا الإنسان وجميع أموره صغيرها وكبيرها ويزداد اهتمامه بإيجاد أسباب التراحم والتواد والتالف حتى يتكون المجتمع المتعاون المتماسك فقد قال سبحانه وتعالي "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَدْخُلُوا بُيُوتاً غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتَأْنِسُوا وتُسَلِّمُوا عَلَى أَهْلِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ لعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ * فإن لَمْ تَجِدُوا فِيهَا أَحَداً فَلا تَدْخُلُوهَا حَتَّى يُؤْذَنَ لَكُمْ وإن قِيلَ لَكُمُ ارْجِعُوا فَارْجِعُوا هُوَ أَزْكَى لَكُمْ واللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ* لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أن تَدْخُلُوا بُيُوتاً غَيْرَ مَسْكُونَةٍ فِيهَا مَتَاعٌ لَكُمْ واللَّهُ يَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ ومَا تَكْتُمُونَ*" (سورة النور٢٧-٢٩)
وتنحصر هذه الآداب والإتيكيت فيمايلي:

١- يحرم أن يدخل الإنسان بيت غيره بدون إذنه لأنه ملك له ودخوله بغير إذنه انتهاك حرمة حق الملكية.

٢- يستأذن الإنسان ثلاث مرات قبل الدخول فإن أذن له دخل وإلا رجع لقول (ع) الاستئذان ثلاثة فإن أذن له وإلا فأرجع"

٣- يكره إذا أستأذن فقيل: ممن بالباب؟ أن يقول "أنا" فعن جابر رضي الله عنه قال: أتيت النبي (ع) في دين كان على أبي فرقعت فقال: من ذا؟ فقلت "أنا" فقال (أنا أنا) كأنه كهرها.

٤- لا ينظر في بيت أحد قبل أن يؤذن له وعليه ألا يقف مقابل الباب بل قف إلى يمين الباب أو يساره للحديث الذي في الصحيحين" إنما جعل الاستئذان من أجل البصر".

٥- الاستئذان عند الدخول على الأمهات والأخوات والمحارم مطلوب حتى لا تقع عينه عليها وهي عريانه أو في حالة لا تحب أن يراها أحد عليها. قال ابن مسعود (ψ) عليكم أن تستأذنوا على أمهاتكم وأخواتكم وقال طاووس: ما من امرأة أمره إليَّ أن أري عورتها من ذات محرم.

٦- يستحب أن يعلم الرجل امرأته بالدخول عليها حتى أري عورتها على حالة يكرهها ففي الصحيحين أن رسول (ع) نهي أن يطرق الرجل أهله طروقاً ــ وفي رواية ليلاً يختونهم"

٧- إذا أستأذن المسلم غيره فلم يأذن له بالدخول بأن المنذر إليه لأنه مشغول أو لآن البيت غير معُد أولاً في سبب آخر فإن على المسلم أن يقبل الاعتذار ويرجع بدون ضيق أو غضب أو تأثير سيئ فإن ذلك أزكى وأطيب وأطهر للقلوب قال تعالى"فَإِن لَّمْ تَجِدُوا فِيهَا أَحَداً فَلا تَدْخُلُوهَا حَتَّى يُؤْذَنَ لَكُمْ وإن قِيلَ لَكُمُ ارْجِعُوا فَارْجِعُوا هُوَ أَزْكَى لَكُمْ واللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ " (النور٢٨).

٨- الأماكن العامة مثل منازل المسافرين والمضايف العامة فليس عليك أن تستأذن كل مرة بل يكفي الإذن العام في الدخول سواء كان الإذن قولياً أو فعلياً. قال تعالى "لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَن تَدْخُلُوا بُيُوتاً غَيْرَ مَسْكُونَةٍ فِيهَا مَتَاعٌ لَّكُمْ واللَّهُ يَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ ومَا تَكْتُمُونَ" (النور٢٩)

وأحب أن أوضح هنا مجموعة من الآداب والسلوكيات والقواعد الواجب مراعاتها عند الدخول إلى مكان خاص بغيرك وهي:

١- إذا طرقت باب أحد وقيل من الباب، فلا تقل "أنا" لأن كلمة "أنا" لا تفصح عن قائلها، ولأنها شعار المتكبرين، ولكن تقول "فلان" بذكر اسمك حتى يعرفك من بداخل البيت فيستعدوا لاستقبالك.

٢- كذلك يجب الاستئذان عند الدخول من الأمهات والأخوات والمحارم مطلوب، حتى لا تقع عينك عليها وهى عريانة، أو فى حالة لا تحب أن يراها أحد عليها وخصوصاً فى الوقت الحاضر الذي أصبحت فيه المساكن ضيقة والحجرات متلاصقة.

٣- كما أوصى بأن نعلم أولادنا الصغار آداب الاستئذان عند الدخول على الكبار داخل البيت وأحب أن أوضح بأن الطفل الذي يؤمر بالاستئذان هو الطفل المميز الذي يعي ويدرك ما يفعل ويعرف عورة الرجل وعورة المرأة، وتعلق الأفعال والمظاهر الخاصة بذهنه، ويمكنه أن يحكيها ويعبر عنها للآخرين، أما الطفل الذي لم يصل إلى هذا الحد فلا شئ فى دخوله وخروجه بلا استئذان.

٤- كما أوصى أن يقوم الخدم اليوم وفي عصرنا الحاضر بالاستئذان قبل الدخول لأنهم أجانب عن أهل البيت بكل ما فى هذه الكلمة من مضى والتساهل فى أمرهم يوقع فى ذنوب كثيرة ومصائب كبيرة، سواء أكان الخادم ذكراً أم أنثي.

<u>المواقف الواجب الاستئذان فيها هي فى النقاط التالية:</u>

١- أستاذان الأبناء من الآباء والأمهات ومن فى مستواهم للقرابة والأخوة الأكبر منه سناً فى الحالات الآتية:

أ- دخول حجرتهم الخاصة بهم.
ب- استعمال أدواتهم الشخصية.
ج- التحدث معهم أثناء الاجتماع مع الأسرة.
د- الخروج إلى خارج المنزل.
ه- السفر إلى خارج البلاد.

و- الخطوبة والقران والزفاف.
ز- دعوة أصدقاء لزيارة المنزل.

٢- أستاذان التلميذ من أستاذه أو مدرسيه.

أ- فى حالات تحديد موعد لمقابلة.
ب- دخول قاعة الدرس بعد دخول الأستاذ.
ج- الخروج من قاعة الدرس قبل الانتهاء من الدرس.
د- عقب انتهاء الحديث معه.
ه- الحصول على أرقام هاتفه الشخصي وعنوان مكتبه الخاص أو منزله الخاص.
و- دعوة التلميذ لأصدقائه للتعرف على الأستاذ عرض موضوع يخص التلميذ فقط دون بقية زملائه عدم حضور الدرس القادم فى موعده.

٣- إستذان الموظف من رئيسيه فى العمل:

أ- عند زيارته مكتبه بمقر عمله.
ب- عند الخروج من العمل قبل موعد انتهاء العمل.
ج- عند دعوة لصديق لزيارته فى العمل.
د- عند الحصول على معلومات أو مستندات خاصة بالعمل لتقديمها لجهات أخرى.
ه- عند التحدث باسم المؤسسة التي يتمنى إليها إلى مؤسسات أخرى.
و- عند الحصول على أجازة اعتيادية.

أتيكيت المقابلـــــــة

إن أسس التعامل مع الآخرين هدف أصيل وغرض نبيل، والمقابلة أسلوب شائع بين الناس يقومون به تحقيقاً لأهداف معينة إما إتباعاً لحاجة أو تجنبياً لألم أو لمجرد الحفاظ على الاستقرار الذاتي والمقابلة عملية حيوية تحدث يومياً بين الأفراد فى كل مكان أوضع الإسلام أسس ومبادئ للمقابلة وكيف تكون المقابلة ذات فائدة وقيمة للإفراد من كل سن وجنس ونحب أن نوضح أسس المقابلة الصحيحة بين الأفراد حتى يكون التعامل مثمراً أو فاعلاً.

أولاً: بشاشة الوجه:

فالوجه البشوش الحسن المنبسط فى المقابلة يعطي انطباعاً بالسرور والفرح ويجعل الأفراد داخل المجتمع الواحد يحبون بعضهم بعضاً وبين لنا الرسول ع فضل بشاشة الوجه وحسن المقابلة بين الأفراد وحيث يقول "إنكم

لن تسعوا الناس بأموالكم ولكن يسعهم منكم بسط الوجه وحسن الخلق". وهنا تلتقي الناحية النفسية مع الناحية الدينية فمن الناحية النفسية عندما يلتقي الفرد مع فراداً أخر ويري أحداهما من الأخر بشاشة وانبساطاً فى الوجه فإنه يحس بارتياح نفسي وسرور وسعادة داخلية وهذا ما أرشدنا إليه الرسولع.

ثانياً: السن:

وهنا نلاحظ أن عامل السن له أثر كبير من الأهمية أثناء المقابلة فأنت عندما تتعامل مع شخص يكبرك سناً، أو يساويك فى السن، أو يكون أصغر منك، وهنا بطبيعة الحال تقتضى المقابلة منك أن تكون فى حدود قيود يجب عليك أن تهتم بها وتلاحظها، فلكل مقام مقال، فيجب على كل شخص عندما يتقابل مع الآخر أن يضع عامل السن نصب عينيه ونجد أن كل الأديان والشرائع السماوية قد أمرت بذلك فالشريعة الإسلامية الغراء قد حثت على ذلك فى كثير من نصوصها حيث يقول الرسول ع(أنزلوا الناس منازلهم) ويقول أيضا ليس منا من لم يرحم صغيرنا، ويعرف شرف كبيرنا). فمن الأسس الحديثة فى فن التعامل بين الأفراد فى المقابلات هو أخذ عامل السن فى الاعتبار وإلا اختلطت الأوراق واضطربت القيم والموازين.

ثالثاً: المكانة الاجتماعية:

وهذا عنصر ثالث يجب أن يؤخذ فى الاعتبار عند المقابلة ويجب الالتفات إلى هذا العنصر جيداً عند التعامل مع الآخرين، ونعني بالمكانة الاجتماعية المنزلة أو الرتبة التي يضيفها المجتمع على الشخص فالأمومة والأبوة، والأخوة، الزمالة، الرئاسة فى العمل، علاقة الطالب بأستاذه والأفراد فى بعض المواقف التي لا يعرفون بعضهم البعض... الخ هذه أوضاع ومكانات اجتماعية يجب مراعاتها عند المقابلة، فيجب على كل فرد أن يدرك أن اللقاء مع أحد هذه الشخصيات يختلف عن المقابلة مع شخصية

أخرى، ومما لاشك فيه أن معرفة هذه الحدود هي التي تجعل كل فرد يتعامل مع الآخر أثناء المقابلة بما يتطلبه ذلك الوضع، وبما ينبغي عليه الالتزام به، حتى فى واختيار الألفاظ والعبارات التي تتم بها المقابلة وبالتالي ينبغي للأفراد التزود بالمهارات التي تجعل المقابلة ناجحة ومن هذه المهارات الاستماع والملاحظة والتجاوب والتوجيه والاستفهام والاستفسار وعدم المقاطعة كل هذه أدوات يجب أن تؤخذ فى الاعتبار عند المقابلة لضمان نجاح المقابلة بين الأفراد.

كما ينبغي عند المقابلة اختيار الألفاظ الرقيقة والعبارات الدقيقة كما أن التقليل أثناء المقابلة بين الأفراد يضفي عليها نوعاً من الألفة والمودة والحب والقرب بين الأفراد بعضهم بعض حيث قال ع (لا تحقرن من المعروف شئاً ولو أن تلقي أخاك بوجه طلق).

أتيكيت الاعتـــــــذار:

أوصت تعاليم كل الأديان السماوية بأن يكون الإنسان حكيماً فى كل تصرفاته وأن يكون متروياً فى كل معاملاته ولكن الإسلام جاء بتعاليمه السمحة ومبادئه الحميدة وأكد على حسن الخلق حيث سئل النبي ع (أي المؤمنين أكمل إيماناً؟ قال: أحسنهم خلقاً) رواه الطبراني.

ومن حسن خلق الفرد أن يعتذر عما يدر منه من سلوك خاطئ أو كلام بدون قصد أو الخطأ فى حق الآخرين حيث ظهر من الإسلام تعاليم حميدة فى هذا الصدد لأن الإسلام جاء لينتقل بالبشر كلهم خطوات فسيحات إلى حياة مشرقة بالفضائل والآداب، وأنه اعتبر المراحل المؤدية إلى هذا الهدف النبيل من صميم رسالته، كما أن الإخلال بهذه الوسائل خروجاً عليها وابتعاد عنها، فليست الأخلاق الحميدة من مواد الترف، التي يمكن الاستغناء عنها، بل هي أصول الحياة التي يرتضيها الدين ويحترم ذويها.

<u>وأحب أن أوضح هنا أن للاعتذار أساليب متعددة متنوعة وهي:</u>

١- هناك الاعتذار باللسان كأن يقول الفرد الذي أخطأ عبارات تحمل الاعتذار لمن حدث خطأ للمخطئ فى حقه (أسف عما بدر منى فى حقك) (أرجو أن تتقبل اعتذاري عما ارتكبته فى حقك.... الخ) من عبارات تحمل الاعتذار فى طياتها، أما من له الحق فقد أوصي إسلامنا الحنيف أن يلين ويسمح وأن يمسح أخطاء الأمس بقبول المعذرة والاعتذار عندما يجئ له أخوه معتذراً ومستغفراً، ورفض الاعتذار خطأ كبير.

٢- وهناك أيضاً الاعتذار بالانحناء أو الاعتذار بالسلام والقبلات وكذلك أيضاً الاعتذار باللمس أعلي الظهر أو الكتف، فهذه كلها أساليب جميلة لتقديم الاعتذار، أود أن أكد على من يتم الاعتذار إليه أن يقبل الاعتذار ففي الحديث الشريف عن جابر رضي الله عنه قال: قال رسول الله ع (من اعتذر إليه فلم يقبل، لم يرد على الحوض" رواه الطبراني.

٣- الاعتذار كتابة ومن خلال وسائل الإعلام وهذا يلجأ إليه المشاهير والمسئولون خاصة عندما يكون الخطأ فى حق المجتمع حيث يعتبر الاعتذار أحد أساليب امتصاص غضب الآخرين واحتواء الأزمة بين الأطراف كما أنه يعلي من قيمة الإنسان ويرفع من شأنه ويعظم من مصداقيته بين الناس، ويختلف أسلوب الاعتذار وفقاً لعدة معايير وهي:

- السن والنوع: سواء رجل أو أمراة.
- المكانة الاجتماعية والثقافية سواء كان شخصاً مشهوراً أو شخصاً عادياً.
- كذلك وفقاً للقانون إذا كان بيد الدول واعتذار السياسيين يتم من خلال الوسائل والقنوات الدبلوماسية وكذلك الزيارات ووسائل الإعلام. من أصول وقواعد الاتيكيت فى آداب الاعتذار أن المرء إذا وقع فى المحظور وارتكب ما يوجب الاعتذار فإنه لا يتجاهل ذلك أبداً بل ينبغي عليه أن يبادر بالاعتذار وليس فى هذا الاعتذار امتهاناً لكرامته بل هو دليل على سلامة نيته وحسن خلقه أن الاعتذار ليس ضعفاً ولا عيباً، وأن الاعتذار هو جزء من مفهوم أوسع وهو إحدى سمات الشخصية المتحضرة والقادرة على التمييز بين الذات والموضوع، ولكن هناك من يعتبرون أن الاعتذار والاعتراف بالخطأ دليل ضعف الشخص أو يمثل إهانة له أمام الآخرين خاصة فى ظل سيادة ثقافة عامة لا تنظر لهذا السلوك نظرة إيجابية حضارية وإسلامية فنحن نختلف مع أصحاب هذا الرأي اختلافاً كلياً ونؤمن بآداب الاعتذار وندافع عنه لأنه سلوك حضاري ومتمدين.

ونحن نري أن آداب الاعتذار سلوك إنساني واجتماعي جميل بكل أشكاله وصفاته وأن الاعتذار بكل أنواعه وأشكاله يعتبر جزءاً لا يتجزأ من حسن الخلق وحسن الخلق من خصال الإسلام الحميدة حيث قال النبي ε (إن المؤمن ليدرك بحسن الخلق درجات قائم الليل وصائم النهار) رواه أبو داوود وقال النبي εأيضاً (خياركم أحسنكم أخلاقاً) رواه البخاري.

وفي هذا الصدد وهو آداب وإتيكيت الاعتذار أن أسوق قصة بسيطة تبين لنا مدى تمسك الإسلام بآداب الاعتذار ومدى أهميته ومساهمته فى سلامته وخلق الصدر من الأحقاد وهي قصة أبو ذر الغفاري مع بلال العبد الحبشي مؤذن الرسول εعندما عيره بسواد أمه وقال له يا ابن السوداء ويشكوه بلال إلى الرسول ε ويقول له النبي ε أعيرته بسواد أمه؟ إنك أمرؤ فيك جاهلية، فاعتذر أبوذر إلى بلال أبلغ اعتذار فنام أبوذر ووضع خده ورأسه على التراب معتذراً لبلال قائلاً له والله لا أنهض حتى يطأ بلال خدى بقدمه ومن أقوال الحكماء فى هذا الصدد ما أذنبت من اعتذار أساء من استغفر.

وهناك حالات أود توضيحها ينبغي الاعتذار منها وعلى سبيل المثال نذكر منها الحالات الآتية:

١- إذا أخطأت فى حق أحد بأي شكل من الأشكال.
٢- فى حالة إنك دعيت إلى مناسبة معينة وتعذر حضورك هذه المناسبة أو تأجيل موعد اتفقت عليه وحدثت لك ظروف خارجة عن إرادتك منعتك من حضور هذا الموعد.
٣- فى حالة قطع حديثك مع من تتحدث معه أو قطع حديث بين اثنين يتكلمان.
٤- إذا احتككت بشخص ما فى مكان ما مزدحم.
٥- فى حالة تعطيل شخص ما عن عمل معين.
٦- إذا قمت بإلقاء سؤال محرج أو أنزلق لسانك عفواً إلى قول مزعج.
٧- عند وصولك متأخراً عن ميعاد وأصدقائك فى انتظارك.

وأخيــراً "مراجعة الحق خير من التمادي فى الباطل"

اتيكيت الشكر:

الشكر نعمـة مـن نعـم الله علـى الإنسـان والشكر كلمـة جميلـة معناهـا حلـوة فـى مذاقها والشكر هو الإقرار والاعتراف بما أعطي وأنعم الله تعالى بـه علـى الإنسـان وهـو أيضـاً الثنـاء على المحسن بذكر إحسانه، والشكر يجلب النعم وأمان ودفع من النقم، ونجد أن الله تعالى قد أنعم على الإنسان بنعم كثيرة أشار إليها سبحانه وتعالى فى القرآن الكريم فى قوله تعالى (وإن تَعُدُّوا نِعْمَةَ اللَّهِ لا تُحْصُوهَا إِنَّ اللَّهَ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ) (سورة النحل ١٨) وبالنظر إلـى كلمـة الشكر نجدها تحمل معانـي كثيرة وأن تعلم كلمات الشكر أحد أولـي المبـادئ الرئيسية فـى التربيـة.. لدرجة أن أقل شئ يقوم بـه المرء يتطلب الشكر لـه، كنـوع من الاحترام والتقدير والاعتراف بجميل الآخرين عليك، وبالنظر إلى القرآن الكريم نجده فى كثير من الآيات يحض علـى الشكر فيقول الله تعالى (وإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لأَزِيدَنَّكُمْ ولَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ) (سورة إبراهيم ٧) وإذا كنا مطالبين بشكر الله وحمده سبحانه وتعالى فإننـا مطـالبين أيضـاً بشكر من أحرى الله هذه النعم على يديه ومن قدم لنا خدمه أو صنع لنا معروف أو جميل أو قدم لك دعوة أو قدم لك هدية أو ساعدك فى شئ، فقد ورد فى الحديث القدسي عن رب العزة سبحانه وتعالى (عبدي إذا لم تشكر من أجريت الخير على يديه لم تشكرني) إلا أن كلمة شكر واحدة تترك فى النفوس اثراً طيباً وتفعل مالا تفعله أشياء كثيرة وقديما قال أحد الحكمـاء (إذا فقرت يدك عن المكافأة فليطل لسانك بالشكر).

والشكر لمن صنع لك معروف أو قدم لك أي شئ أو فعل بك جميل بصيغ مختلفة وهي:-

١- الشكر بالكلمة المسموعة منك فهذا شئ حسناً أن تقول للشخص الذي قدم لـك الجميـل "شـكراً جـزيلاً لـك" أو "أشـكرك علـى جميـل مـا صـنعت" أو "جـزاك الله عنـا خيراً....الخ"
٢- ويمكن لك عزيزي القارئ أن توجه الشكر بالكلمة المكتوبة، وذلك على حسب أهميتـه والسبب والمناسبة ودرجة العلاقة بين الشاكر والمشكور.
٣- الورد أحياناً يكون تعبيراً أو مظهراً من مظاهر الشكر بما يحمله من معاني طيبة تبعث على البهجة والسرور مصحوباً بعبارة شكراً.

<u>بعض المواقف التي يجب أن يوجه فيها الشكر:</u>

١- من قدم لك هدية فى مناسبة من المناسبات ولو كانت بسيطة أما إذا كانت ذات قيمة يوجه الشكر كتابة وعلى كارت ذات قيمة فى شكله.
٢- من وجه إليك دعوة إلى حفلة أو وليمة أو مناسبة سعيدة أو نزهة فيوجه الشكر إلى من قدم إليك الدعوة سواء قبلتها أم لم تقبلها.
٣- من هيأ لك مكاناً للجلوس، أو من أفسح لك طريقاً للمرور.
٤- من قدم لك خدمة حتى ولو كانت بسيطة أو صنع لـك معروف أو جميل أو سـاعدك فـى شئ حتى ولو كان بسيط.
٥- من هنا فى مناسبة سعيدة أو إنسـاناً فى ظروف عصبية أو وقف بجانبك فى موقف صعب. وغيرهـا من الحـالات التي لا يمكن حصرها وإنمـا تخضع لإحسـاس الشخص وذوقه وحسن تربيته ومكارم أخلاقه، فيجب تقديم الشكر على أى موقف أو مجاملـة ولو بسيطة، فإنها تترك أثراً طيباً وجميلاً داخل النفوس.

ولا يشكر الله من لا يشكر الناس (حديث شريف)

آداب التعامل مع الداعية الديني:

إن الداعين إلى الله يجب علينا أن نحترمهم وأن نجلهم ونظهر لهم كل تقدير ونعاملهم معاملة حسنة لقول الرسول ε (ليس منا من لم يرحم صغيرنا ولا يوقر كبيرنا. ويأمر بالمعروف وينه عن المنكر" فيجب على الأفراد المأمومون احترام الداعية وقد حفلت كتيبة العلم بآداب المأمون مع الإمام أو الداعية الديني وهي تكون مجموعة من أخلاق ترقي بمن يتخلق بها خلقياً، وقبل أن أعرض لهذه الآداب أرى أن أتطرق إلى صورتين لأخلاق الأفراد مع الداعية الديني إحداهما قصها علينا القرآن الكريم والثانية: روتها لنا كتب السنة فأما الأولى فهي قصة موسى مع الخضر، وقد ذكرت فى سورة الكهف ومنها.

أولاً: حسن أدب من يريد التعليم مع من يريد أن يتعلم منه.

ثانياً: صبر المتعلم على المعلم أو الداعية وعلى طلب علوم الدين.

ثالثاً: امتثال الأفراد لأوامر الداعية وفي الصورة الموجودة فى السنة المشرفة فى جلسة جبريل عليه السلام أمام النبيε

الواجبات التي ينبغي علينا إتباعها مع الداعية الديني:

١- احترام الداعية وعدم الاستخفاف به لأن الاستخفاف بأهل العلم من علامات ضعف الدين فى نفوس أصحابه، ولهذا حذر النبي ε من جحود حق العالم على من يعلمهم فقال (ليس منا من لم يوقر كبيرنا، ويرحم صغيرنا، ويعرف لعالمنا حقه" رواه الترمذي.

٢- أن نتأدب عنده بعدم رفع الصوت ولا نتكلم عنده إلا بما تمس الحاجة إليه فخفض الصوت أحد وصايا لقمان لابنه (واقْصِدْ فِي مَشْيِكَ واغْضُضْ مِن صَوْتِكَ إِنَّ أَنكَرَ الأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الحَمِير) سورة لقمان ١٩.

٣- أن نشاور الداعية فى بعض الأمور.

٤- عند الدخول إلى الداعية تبدأ بإلقاء السلام ثم التسليم على الحاضرين، وأحرص على ألا تتخطى رقاب الناس، وتجلس حيث انتهى بك المجلس، ولا يجلس وسط الحلقة.

٥- إظهار التواضع أمامه بالتأدب بعدم الضحك أو الاستخفاف وعدم الإكثار من الكلام بغير حاجة أمامه.

٦- النهي عن إيذاء الداعية وإعناته بالسؤال أي عدم مضايقته، أو سؤاله بالأحاجي والألغاز والتطويع بالأسئلة فى كل وادى وقد قصد تشتيت ذهن الداعية، فقد قال أن عباس رضي الله عنه: من آذي فقيها، فقد أذى الرسول ε ومن أذى الرسولε فقد أذى الله عز وجل.

وقد جمع على ابن أبي طالب آداب التعامل مع الداعية فى مجموعة من السلوكيات يجب علينا اتباعها مع الداعية أو العالم ومن بينها الإكثار عليه بالسؤال، ولا تعنته فى الجواب، وألا تلح عليه إذا كل، ولا تأخذ بثوبه إذا نهض، ولا تفشي له سراً، ولا تغتاب، عنده أحداً، وإن زل قبلت معذرته، وعليك أن توقره وتحترمه وتعظمه لله ما دام يحفظ أمر الله، وإن كانت له حاجة سبقت القوم إلى خدمته.

آداب التعامل مع الخدم:

الخدم فئة فى المجتمع مثل أي فئة أخرى تعيش داخل تركيبة أي مجتمع من المجتمعات على امتداد العصور والقرون فمن قديم الأزل وهذه الفئة موجودة فى المجتمعات فهناك مجموعة من السلوكيات والآداب للتعامل من خلالها مع الخدم كآلاتي:

١- التعامل معهم بأدب واحترام لأنهم خلق من خلق الله تعالى ولكن لظروف اجتماعية واقتصادية معينة جعلتهم يقبلون بهذا الوضع وأن الله سبحانه وتعالى هو الذي سخر بعض البشر لخدمة البعض الآخر فقد قال تعالى (ورَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُم بَعْضاً سُخْرِياً ورَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ) سورة الزخرف:٣١

٢- العطف عليهم وعدم القسوة لأن العطف على هذه الفئة الضعيفة يقضى على الشحناء والبغضاء والكراهية لم يقدمون لهم هذه الخدمات ويسود جو من الحب والوئام بين الخادم والمخدوم.

٣- كما يجب أن يعاملوا باللين والرفق.

٤- أيضاً يجب أن يأكل الخدم ويشربوا مما يأكل ويشرب من يقومون بخدمتهم كما يجب كسوتهم مما يلبس من يقومون بخدمتهم حيث قال النبيε فى خطبة الوداع (أطعموهم مما تأكلون وأكسوهم مما تلبسون فإن الله قد ملككم إياهم... ولو شاء لملكهم إياكم).

٥- إذا أراد الخادم أن يترك مخدومه فيجب عليه إعطاء حقه وأن لا يضغط عليه للبقاء معه بدون رضاه فيطره للقيام بسلوكيات خاطئة من الخطر وكره وسرقة... الخ.

٦- أن يتم رعاية الخدم والخوف عليهم وعلى أعراضهم كما نخاف على أولادنا تماماً فمثلاً إذا مرضوا فنذهب بهم إلى الطبيب أو المستشفي وإحضار الأدوية له وأن نرعاه مع أولادنا.

٧- أن لا نكلفهم مما فوق طاقتهم من الأعمال والخدمات وأن يعطوهم قسطاً من الراحة للنوم والاستراحة.

٨- ألا يحرم المخدوم خادمه من أن يزور أهله وخصوصاً فى الأعياد والمناسبات السارة، فكثيراً ما أوصى النبي صلى الله عليه وسلم بالخدم والعبيد خيراً.

آداب الخادم مع مخدومه فى النقاط التالية:

١- أن يحترمه ويطيعه فيما يأمره به ويحسن الحديث معه بكل أدب.

٢- أن يكون بشوش الوجه ومنبسطاً ولين فى كلامه.

٣- أن يحافظ على من يخدمه فى أشياءه وألا يتلف شئاً إلا ما كان خارجاً عن أرادته أو بدون قصد.

٤- أن يكون أميناً ولا يسرق حاجة من يخدمه لأن الأمانة من أجمل الصفات. التي ينبغي أن يتحلى بها الخادم لأنها ترفع درجاتة وتعلي مكانته عند من يخدمه.

٥- أن تكون ملابسه الخادم نظيفة وثيابه جميلة ونظيفة حتى لا يتضر منه من يقوم بخدمته ويتأفف منه ومن رائحته.

٦- أن يحافظ على صحته ويكون وفياً لخدامه.

آداب التعامل مع الشيخ المُسن:

المسن أو الأكبر سناً، إنها كلمة تعني الاحترام تجاه هؤلاء الذين لا يمكن الاستغناء عنهم لأنهم أصحاب أفضال كثيرة علينا فهما الأب والأم أو الجد أو الجدة أو الخالة أو الصحبة أو الجار أو الزميل أو الصديق...الخ.

إن علينا الإنصات إلى حديثهم بهدوء، وصبر دون إظهار الملل والتأفف والضجر من كلامهم فعن أنس بن مالك رضي الله عنه قال: قال رسول الله ع (ما أكرم شاب شيخاً لسنة، إلا قبض وسخر الله له من يكرمه عند سنة) رواه الترمزي.

مجموعة من الآداب والسلوكيات الواجب إتباعها مع المسن أو الشيخ الكبير وهي:

١- توقير واحترام الكبير أو المسن وإكرامه والإحسان إليه، فعن عبدالله بن عمرو بن عمرو (من لم يرحم صغيرنا ويعرف حق كبيرنا فليس منا).

٢- التعامل مع المسن باللين فى الكلام والأفعال حتى لا تؤذي مشاعره وأحاسيسه فإنه دائما ما يكون فى حاجة إلى احترامه فى كلامه والتعامل معه حتى لا يصيبه الإحساس بعدم الحاجة إلى وجوده أو أنه شخص غير مرغوب فى وجوده.

٣- أيضاً يجب علينا عدم الملل والضجر من الإنفاق على المسن عليه بل يجب تلبيه ما يحتاج إليه بكل سرور حتى لا يحس بشيئاً وأن طلباته أصبحت مهملة وأنه ليس له قيمة، فإن الله يوسع عليك رزقك بسبب هؤلاء حيث قال رسول الله ع (وهل تنصرون وترزقون إلا بضعفائكم) رواه البخاري.

٤- ومن عظمة الإسلام فى هذا الصدد أنه أمر بأن نعامل الشيخ المسن بكل وقار واحترام وعطف وأنه لم يفرق فى هذا التوقير والاحترام بين المسلم وغيره، بل أمر بالشفقة على الكبير أياً كانت عقيدته، ومنعناً من قتله أثناء الحرب.

٥- أيضاً عند مجالسة المسنين والتحدث معهم يجب عليك أن تتحدث معهم بما يبعث على السرور والتفاؤل ولا تكثر معهم من الحديث عن أن أعمارهم قد انتهت ولم يعد يصبح لهم فائدة بل يجب عليك أن تكون مبعثاً للسرور ولا تقول له أن حديثك قديم وبالي وليس له فائدة، بل يجب أن تكون جلستك معه تحمل كل فى الحياة ما تفاؤل وإطعام فى الحياة لأنك سيأتي عليك يوماً تكون مسناً وتحتاج إلى من يحدثك بمثل هذا الحديث الجميل والكلام الذي يبعث على التفاؤل.

٦- كما يجب عليك إذا مرض الشيخ المسن أن تحضر له الطبيب وتحضر له بالأدوية المناسبة للعلاج، وإذا كان لديك أب أو أم مسن يجب عليك أن تنظم له فسحة أو رحلة على الأقل شهرية أو فى المناسبات السعيدة لمكان كان يحبه وهو شاب ولا تبخل عليه بذلك لأن هذا مبعث سرور وفرح له وبذلك يدخل فى إطار قول النبي ع (إن أحب الأعمال إلى الله إدخال السرور على المسن) رواه الطبراني.

٧- كما أوصى بشدة على عدم السخرية والاحتقار والمهانة فى التعامل مع المسن لأن هذا يشعره بالوحدة والانعزال عن المجتمع الذي يعيش ويقضي على عملية تواصل الأجيال. ومها يكن من أمر فإن دورة الحياة بالنسبة للإنسان تبدأ بمرحلة من العجز يحتاج فيها الطفل لمن يكفله ويرعاه ويعني بأمره ويقوم بذلك من يحيطون به من كبار السن كما تنتهي دورة الحياة بمرحلة كاملة من العجز يحتاج فيها الشخص المُسن إلى الرعاية والعناية من أفراد عائلته وقد يحدد ذلك وقد لا يجد وإذا وجد الرعاية زالت عنه بعض همومه وإن لم يجد تعرض لأبشع ما يمكن أن يتعرض له الإنسان الضعيف المسن وفي ذلك يقول أحد المُسنين " إنني لم أجد الحنان الذي كنت أعطيه لا بني وهو صغير ولم أجد الحب والرعاية ونظرت حولي فوجدت نفسي وحيداً بالرغم من أنني كنت أعطي كل الحب لمن حولي فأين هم الآن. إننا أبناء هذا المجتمع مطالبون بالرعاية للمسنين كمواطنين فى مجتمع يجب فيه التكافل الاجتماعي.

آداب التعامل داخل اللجنة بين أعضائها البعض:

لابد أن يتوافر فى اللجنة فى ممارستها لمسئوليتها الأسلوب الديمقراطي وجماعة العمل واحترام أعضاء اللجنة بعضهم البعض حتى يسود جو من التفاهم والتلاحم والود بين أعضائها ويجب أن يكون للجنة مطلق الحرية طريقة آداب التعامل مع اللجان.

١- يجب أن تكون أعمال اللجان واضحة ومحدودة الهدف والغرض، وكلما كانت أعمالاً أكثر وضوحاً وتحديداً، توفرت لها احتمالات أكبر للنجاح والتوفيق فى مجالها داخل المؤسسة.
٢- التخطيط السليم فى أعمال اللجنة لكي تتمكن من تأدية أعمالها بأقل التكاليف الممكنة وفي أقصر وقت ممكن وأقل جهد ممكن وبشكل صحيح وسليم.
٣- إعداد الجو المناسب للجنة من الناحية الإنسانية والاجتماعية، فالشعور بالرضا والطمأنينة والعلاقات الإنسانية السليمة تؤدي إلى إتقان العمل بالنسبة لجميع أعضاء اللجنة.
٤- الاهتمام بالتسجيل وتقديم التقارير المناسبة عن أعمال اللجنة على فترات متقاربة.
٥- تقويم أعمال اللجنة من فترة لأخرى لكي يمكن اكتشاف وتشخيص الأخطاء التي تقع فيها اللجنة للعمل على تلافيها وتصحيحها تلك كانت آداب تشكيل اللجان وعقدها فاللجان من الهياكل الأساسية فى مجتمع أي جهاز أو مؤسسة أن أسلوب العمل فى الأجهزة والمؤسسات الحديثة فى الدول المتقدمة كله يأخذ شكل اللجان لكي تكون كل لجنة مسئولة مسئولية كاملة أمام مجلس الإدارة والجمعية للجهاز أو المؤسسة عن نشاطها داخل المؤسسة أو الجهاز للعمل على تقدمه وازدهاره.

آداب الاجتماع:

توجد مجموعة من الآداب الواجب اتباعها لنجاح أي اجتماع يعقد فى أي مؤسسة أو هيئة أو جهاز وهي:

١- يجب إعداد جدول أعمال للاجتماع بالتفصيل، ويرفق به مذكرات تفسيرية من بعض الموضوعات التي قد يصعب على المجتمعين فهمها أو متابعتها، فهذا الجدول يساعد على مناقشة النقاط واحد تلو الأخرى وفي تسلسل منطقي بالتفصيل.
٢- كذلك يجب توجيه الدعوة لأعضاء الاجتماع ويجب أن تتضمن هذه الدعوة مكان الاجتماع وموعد الاجتماع ونهايته وكذلك الالتزام بالمواعيد المحددة لأن ذلك يساعد الكثيرين من المرتبطين بأعمال أخرى على حضور الاجتماعات دون خوف من أن تعطلهم إذا ما كانوا يجهلون المواعيد المحددة لبداية ونهاية الاجتماعات وغير متأكدين من الالتزام بهذه المواعيد، وكذلك مراعاة أن يكون الموعد مناسباً لكل الأعضاء.
٣- ترسل الدعوة ومرفق بها جدول الأعمال والمذكرات التفسيرية اللازمة قبل موعد الاجتماع بوقت مناسب كأن يكون عشرة أيام مثلاً لكي يستطيع كل عضو من أعضاء الاجتماع أن ينظم أوقاته بما يسمح له بحضور الاجتماع ولا تكون لديه حجج للاعتذار عن الاجتماع.
٤- إعداد سجل يقوم الأعضاء بالتوقيع فيه لكي يمكن حصر من تغيب عن الاجتماع.
٥- التأكد من إعداد المكان الذي سيعقد فيه الاجتماع إعداداً مناسباً.

٦- أثناء انعقاد الاجتماع يجب على رئيس الاجتماع إعطاء الفرصة لكل عضو للتعبير عن رأيه وتنشيط الأعضاء الذين لا يشتركون فى المناقشات، والحد من خروج الأعضاء عن موضوعات المناقشة داخل الاجتماع.
٧- يقوم رئيس الاجتماع بتلخيص وبلورة ما دار فى الجلسة من فترة لأخرى لمساعدة المجتمعين على متابعة ما يدور فى الاجتماع، وأن يعمل على التوصل إلى قرارات ترضى الجميع بقدر الإمكان، وإنهاء الاجتماع فى الموعد المحدد لنهايته، ويجدر برئيس الاجتماع تحديد موعد الاجتماع القادم يتناسب ومواعيد معظم الأعضاء المجتمعين فى الاجتماع.

آداب إدارة الاجتماع:

إدارة الجلسات فى الاجتماعات تحتاج إلى مهارة خاصة، فإذا لم تتوافر مثل تلك المهارة لدى رئيس الاجتماع الذي تقتضي حاجة العمل إلى هذه المهارة فإن الاجتماع لن يكتب له النجاح، كما يجب على رئيس الاجتماع أن يكون ديمقراطياً فى إدارة الحوار داخل الاجتماع، ومن آداب الاجتماع أيضاً أن يعطى رئيس الاجتماع كل عضو من أعضاء الاجتماع الكلمة المستحقة له بكل حرية وأن يستمع باقي أعضاء الاجتماع لكل فرد داخل الاجتماع. متابعة ما اتخذ من قرارات فى الاجتماع كي يتم تنفيذ ما جاء بها، فلا قيمة لأي قرار إذا لم يوضع موضع التنفيذ فمن ثمرات الاجتماع أن يخرج بقرارات يتم تنفيذها لتنمية المجتمع وتقدمه.

أتيكيت التعامل مع المولود:

إن الأبناء بالنسبة لآبائهم وأمهاتهم يعتبرون ثمرة الحياة الزوجية وأملها المرتجي، وذكرها الممتد، وعطرها الفواح، وشمسها المشرقة، وجمالها الباقي، ومظلتها الواقعية، ولهم فى الآخرة شفاعة لآبائهم وأمهاتهم إن ماتوا صغاراً وحسناتهم يوضع مثلها فى ميزان آبائهم وأمهاتهم إن كبروا صالحين، وعاشوا مؤمنين ولهم شفاعتهم إن ماتوا مقربين إلى الله رب العالمين.
وللمولود على أبيه وأمه حقوق وآداب يجب اتباعها:

١- الآذان فى أذن المولود:
يُسن الأذان بصوت خفيض فى أذن المولود اليمني، فعن أبي رافع مولي رسول الله ع قال: "رأيت رسول الله ع أذن فى أذن الحسين بن على رضي الله عنه - حين ولدته فاطمة - بالصلاة" يعني بأذان الصلاة رواه أبو داود والترمذي وقال الترمذي حديث حسن صحيح، ففي هذا الصدد أوصى كل أب مسلم وأم مسلمة أن تقتدي بفعل النبي ع فى التعامل مع المولود حتى يكون بذرة صالحة تنفع المجتمع بإذن الله.

٢- اختيار اسم حسن للمولود:

ويُسن أيضاً أن يسمي المولود باسم حسن يوم الولادة أو يوم السابع لقوله ع حين ولد ابنه إبراهيم من ماريه القبطية. "ولد لي الليلة غلام فسميته باسم أبي إبراهيم" رواه مسلم. ويكره أن تؤخر التسمية عن ذلك وصية خاصة بعدم اختيار اسم به سخرية أو استهزاء أو

التشبيه بأسماء العجم أو المشركين حتى لا يكون موضوع سخرية واستهزاء فى الدنيا ويكون الاسم الشائن للمولود مكروهاً فى الآخرة.

فعن أبي الدرداء رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "إنكم تدعون يوم القيامة بأسمائكم، فأحسنوا أسماءكم" رواه أبو داود وقد جاء فى الأحاديث "إن أحب الأسماء إلى الله: عبدالله وعبدالرحمن وأصدقها: حارث، همام، وأقبحها: حرب ومُرة".

٣- العقيقيـــة:

يسن ذبح شاة عن المولد الذكر والمولدة الأنثى، والأحسن الأكمل أن يذبح عن الذكر شاتان وعن الأنثى شاة واحدة، فقد جاء فى حديث صححة ابن خزيمة وغيره "أن الرسول ع عق عن الحسن والحسين كبشاً" وسميت عقيقية من العق وهو الشق والقطع وعن أم المؤمنين عائشة فى هذا الصدد أنها قالت قال رسول الله ع "أمرهم أن يعق عن الغلام شاتان متكافئتان أي متشابهتان وعن الجارية شاة" رواه الترمذي.

٤- حلق شعر المولود:

ويستحب حلق شعر المولود يوم السابع لولادته والتصدق بوزنه فضة، إن أمكن الحلق، وإلا تصدق بما يساوى وزنه تخميناً بغير حلق، وذلك لقوله ع "كل غلام مرته بعقيقته، تذبح عنه يوم سابعه، ويحلق ويسمى" رواه أحمد.

٥- اختيار المرضع:

على الأم ترضع وليدها، ولكن إذا تعذر عليها ذلك لمرض أو غيره من الأعذار، وجب علي الأم اختيار المرضع من ذوات الأخلاق الفاضلة ، والتأكد من أنها لا تأكل حراماً، فإن لذلك تأثيره على الرضيع، وأن اللبن الحرام منزوع البركة، وأن كل ما نبت من سحت فالنار أولى به، ولأن الغذاء الحرام للمولود يؤثر فى جسم الطفل وفي أخلاقه وسجاياه، ولذلك يحتاط فى اختيار المراضع ويجتنب استرضاع المريضة والفاسدة الأخلاق والآداب وأكلة الحرام، وإن كان قد استبدلت المراضع فى العصر الحديث بالألبان المجففة وغيرها من أصناف الغذاء المتوافرة للأطفال الصغار.

٦- الرحمة بالمولود والتلطف معه:

وهذه الرحمة وهذا التلطف واجب على الآباء لكي ينشأ الأولاد نشأة سوية خالية من العُقد، ومن الكبت والضغط، ولكي يشعروا بالراحة والسعادة والاستقرار وهم بين آبائهم وأماتهم، ولكي يعُدوا إعداداً يجعلهم صالحين نافعين لغيرهم، مكملين رسالة آبائهم، رافعين من شأن أمتهم، ولكي يكونوا كذلك فهم يحتاجون إلى:

١- أن يعاملوا معاملة رحمية رقيقة لطيفة فى صغرهم.
٢- أن يشعروا بالاستقرار والراحة النفسية والسعادة القلبية وهم بين آبائهم وأمهاتهم.
٣- أن يلقى المولود الرعاية الكافية من أبويه بالحفاظ على حياته ورعايته إذا مرضى ونظافته واجبة على أبويه.

ولذلك كان الرسولε يعامل المولود (معاملة كلها رحمة ورقة وتلطف بهم، وكان يلوم على القسوة والجحود، وكان يحمل الصبيان ويقبلهم، ويتركهم يركبونه، ويضعهم على حجره، ويحملهم على عانقه وهو يصلى).

أتيكيت التعامل مع الجار:

فى البداية نود أن نسأل أنفسنا سؤالاً من هو جارك؟ جارك الذي يجاورك فى السكن أو فى العمل أو فى الحقل أو فى السفر، حتى زوجتك محسوبة ضمن جيرانك، وقد وسع الإسلام دائرة الجيران فجعلهم أربعين من كل جهة.

فالمسلم يعترف بما للجار من حقوق وآداب يجب المحافظة عليها كاملة وهي حق للجار على جارة وذلك لقول الله تعالى"واعْبُدُوا اللَّـهَ ولا تُشْرِكُوا بِـهِ شَيْئاً وبِالْوَالِدَيْنِ إحْسَاناً وبِذِي القُرْبَى والْيَتَامَى والْمَسَاكِينِ والْجَارِ ذِي القُرْبَى والْجَارِ الجُنُبِ والصَّاحِبِ بِالْجَنْبِ وابْنِ السَّبِيلِ ومَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إنَّ اللَّهَ لا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالاً فَخُوراً" (النساء : ٣٦) .

وهناك نجد أن الإسلام حدد لنا قواعد آداب التعامل مع الجيران ومنها:

١- الإحسان إلى الجار ومساعدته إذا احتاج المساعدة.
٢- تجنب أذى الجار بقول أو فعل أو غير ذلك من الأفعال الشائنة.
٣- احترامه وتقديره وعدم احتكاره أو الاستهزاء به.
٤- إبداء النصيحة له ودله على فعل الخيرات.
٥- احترام خصوصيات الجيران وعدم الخوض أو التدخل فى تفاصيل حياتهم ما لم يطلب منك ذلك.
٦- التسامح مع جارك ومناقشة المشاكل والعقبات معهم، أو مصادر المضايقة إن وجدت بشكل مباشر ولا تستخدم الوساطة لنشر ما بينك وبين جيرانك.
٧- اهتمام الجار براحة جاره بعدم التسبب فى إصدار الضوضاء العالية أو الصاخبة أو ما يسببه الأطفال من إزعاج وصراخ ورفع الأصوات، وذلك ينطبق أيضاً على صوت الراديو والتليفزيون ويراعي ذلك فى أوقات الليل المتأخرة تلك الأوقات التي يريد فيها الناس الخلو إلى الراحة والنوم لاستقبال العمل فى اليوم الجديد بنشاط وبالنظر إلى الاتيكيت الإسلامي فى التعامل مع الجيران نجده ممثلاً فى حديث معاذ بن جبل، قال قلنا: يا رسول الله ε.. ما حق الجار؟ وستناول الحديث فى شكل نقاط قال رسول الله ε:

- إن استقرضك أقرضته المال وغيره من الأشياء التي تتداول بين الجيران.
- وإن استعانك أعنته أى إذا طلب منك المشورة فى شئ فأبدي له النصح بالمعروف والخير.
- إن احتاج أعطيته.
- وإن مرض عدته وزرته ووقفت بجانبه حتى يشفيه الله.
- وإن مات تشيع جنازته.
- وإن أصابه خير سرك وهنأته، وإن أصابته مصيبة واسيته وعزيته.
- ولا تستطل على جارك بالبناء لتشرف عليه وتسد عليه الريح إلا بإذنه.
- وإن اشتريت فاكهة فاهد له منها وإلا فأدخلها سراً ولا يخرج ولدك بشئ منها يغيظ بها ولده.

تلك كانت قواعد وآداب التعامل مع الجار كما حددها لنا سيدنا محمد ε.

وأحب أن أوضح لك عزيزي القارئ أنه من قواعد وأساسيات حسن التعامل أن يستقبل الجار القديم جاره الجديد بقدر من الحفاوة والسرور والاستبشار والتعرف عليه تعارفاً ودياً مخلصاً متفائلاً فالمثل الشعبي يقول "اسأل عن الجار قبل الدار" فمن خلال هذا المثل يتبين لنا إن استطلاع طباع الجيران فى المكان الجديد أو السكن الجديد، لا يقل أهمية عن اختيار المسكن نفسه.

الفصـــــــل الثالث

آداب وإتيكيت الزيارات والهدايا

أولاً: الزيارة فى الإسلام:

زيارة أهل الخير ومجالستهم وصبحتهم ومحبتهم وطلب زيارتهم والدعاء منهم وزيارة المواضع الفاضلة واجبة قال تعالى محدثاً عن سيدنا موسى والخضر"وإِذْ قَالَ مُوسَى لِفَتَاهُ لا أَبْرَحُ حَتَّى أَبْلُغَ مَجْمَعَ البَحْرَيْنِ أَوْ أَمْضِيَ حُقُباً" (الكهف ٦٠) إلى قوله تعالى " قَالَ لَهُ مُوسَى هَلْ أَتَّبِعُكَ عَلَى أَن تُعَلِّمَنِ مِمَّا عُلِّمْتَ رُشْداً" (الكهف ٦٦). وقال تعالى " واصْبِرْ نَفْسَكَ مَعَ الَذِينَ يَدْعُونَ رَبَّهُم بِالْغَدَاةِ والْعَشِيِّ يُرِيدُونَ وجْهَهُ" (الكهف٢٨) وعن أبي هريرة رضي الله عن النبى (ع) "أن رجلاً زار أخا له في قرية أخرى فأرصد الله تعالى على مدرجته ملكاً، فلما أتى عليه قال: أين تريد؟ قال أريد أخا لي في هذا القرية قال: هل لك عليه من نعمة تر بها عليك؟ قال: لا غير أنني أحببته في الله تعالى قال: فإني رسول الله إليك بأن الله قد أحبك كما أحببته فيه (رواه مسلم) من هنا نرى أن الزيارة توجب مغفرة الله ورحمته وقال (ع) أيضاً مبيناً جزاء الزيارة من عاد مريضاً أو زار أخاً له في الله ناداه مناد: بأن طبت وطاب ممشاك وتبوأت من الجنة منزلاً (رواه الترمذي). فهيا أخى القارئ لالقاء المزيد على الإتيكيت في الزيارة.

أن يراعى الحال المناسب ولا يشق على المزور:

وذلك يقتضى أن يزور في الوقت المناسب وأن يستأذن في الزيارة قبل حدوثها إن كان المزور ممن يشغله أمور هامة تقتضي ذلك وألا يجلس أكثر من المناسب عرفاً وألا يعبث بمحتويات المنزل وألا يصحب معهه أطفالاً من شأنهم العبث والإفساد والإتلاف فإن ذلك حرام شرعاً وألا يتدخل فيما لا يعنيه من شئون المزور وألا يرهق المزور بمطالب تشق عليه سواء في مأكل أو مشرب.

أهمية تبادل الزيارات:

اشتهر العرب ـ خاصة المصريين ـ بين الشعوب بكرم الضيافة حتى كان أحب شئ إلى العربي أن يقال: إنه مضياف، وأخبارهم في ذلك مشهورة وطالما تغنى شعراؤهم بكرم الضيافة حتى شغل مديحهم بها فصولاً من الأدب العربي، وإذا كانت الضيافة وكرمها ضرورة إنسانية وظاهرة اجتماعية يتعرض لها الإنسان بحكم إنسانيته، ودعوة دينية أمر بها الإسلام ودعا إليها وسن لها آداباً، فقد دعا الإسلام إلى تبادل الزيارات وسن لذلك آداباً أيضاً باعتبارها ظاهرة اجتماعية يتعرض لها الإنسان بحكم علاقته بجماعته، بالنسبة، أو بالمعاملة أو بالمشاركة ولا مناص منها أحياناً خاصة عندما ينزل ببلد لا مأوى له فيها، ولما لها من دور في حياة الأفراد والمجتمع حيث تعمل على تنمية الألفة والمحبة بين الأفراد وتشيع فيهم مناخاً من الصداقة الصادقة والزمالة المفيدة.

ولا تقف أهمية الزيارة عند هذا فقط، فهي إحدى وسائل اطمئنان المسلم على المسلم، فبالتزاور يتم السؤال عن الصحة والاطمئنان عليها، وبها أيضاً تتم المشاركة في السراء والضراء، فيأتي المحبون للمشاركة في الأفراح وتقديم التهنئة بالأفراح أو النجاح أو الترقيه، كما يأتون أيضاً للمواساة وللتعزية عند الممات، وهى أيضاً إحدى وسائل قضاء المصالح وإنجاز المعاملات خاصة عندما تتم لأناس قال عنهم الرسول (ع) "إن الله قد اختصهم بقضاء حوائج الناس، لهذه الأسباب وغيرها دعم الإسلام مبدأ التزاور بين البشر، وحض الناس على التزاور والاستضافة ورد الضيافة ودعا الأصدقاء إلى تقوية صداقتهم بالزيارات المتبادلة إن التزاور ورد الزيارة واحدة من أهم الأسس التي قام عليها الإتيكيت والتي دعا إليها الذوق

وحضت عليها الأصول. والزيارات أصبح طابعها اليوم عامل السرعة لضيق الوقت والأماكن فضلاً عن الانشغال بالأعمال المهمة والضرورية مما جعل من تبادل الزيارات نوعاً من الواجب. ومن غير اللائق أن تتم الزيارة بغير موعد سابق، وإذا كنت ممن يدخنون فمن الواجب أن تطفئ السيجارة قبل دخولك المنزل لأن ذلك غير لائق.

أنواع الزيارات وإتيكيت كل منها:

١- الزيارة لمولد طفل:
تزار الوالدة بعد تصريح الطبيب بذلك وتكون الزيارة بعد الظهر وبدون اصطحاب أطفال، للأقارب والأصدقاء المقربين، الرجال يتركون بطاقاتهم ويسلمون على الوالدة، أما السيدات فيدخلن عند الوالدة ومعهن هدايا صغيرة، وتكون الزيارة لفترة قصيرة جداً.

٢- زيارات الزملاء فى العمل:
مثل زيارات الموظفين بعضهم لبعض في العمل أو عندما يصل موظف من السفر فإنه يذهب لزيارة رئيسه، وعموماً فالزيارة الرسمية لا يجب أن تزيد عن ربع ساعة وليس من المستحب إطلاقاً اصطحاب الأطفال.

٣- زيارات الأزواج الجدد:
تزار العائلة التي وجهت الدعوة لحضور حفل الزفاف وذلك خلال ثمانية أيام من تاريخ العقد للشكر أو للتهنئة. بعد عودة العروسين من شهر العسل يبدأ بزيارة الأقارب ثم الأصدقاء المقربين أو الشخصيات العامة من بين من دعوا إلى حفل الزفاف وخاصة من قدم الهدايا، فإن كان المدعو أو المهدي رجلاً أعزب زاره الزوج وحده، أما الزوجة فلا تزور أحداً بدون مصاحبة زوجها إلا إذا كانت بصحبة أقرباء لها ويمكن إرسال بطاقات إذا كان العدد كبيراً.

- لا يقبل العروسان من الغير دعوات لحضور مآداب الغذاء أو العشاء إلا من الأقارب المقربين والأصدقاء.
- العروسان يبدآن في الزيارات بعد شهر من الزواج حتى إذا لم يقوما برحلة شهر العسل.
- عند الزيارات تراعي الزوجة ارتداء ملابس فيها جمال وبساطه والزوج يرتدي البدلة الكاملة.
- يجب أن تسبق الزيارة ببضعة مكالمات تليفونية وأن تكون هذه الزيارة مختصرة ومرحة وعلي الأهل مراعاة عدم ذكر أسئلة حرجة.

٤- الزيارات الاجتماعية:
- نستطيع اليوم أن نقول أن وقت الفراغ الكبير الذي كان يصرف في الزيارات المختلفة أصبح غير ذي مجال في هذه الأيام لأن الكل يعمل ووقت الفراغ أصبح محدوداً ولهذا يمكن أن نقول أن أمثال هذه الشكليات قد انتهت إلى غير رجعة.
- وتقوم بعض الأسر بتحديد أمسية يوم من أيام الأسبوع لاستقبال الضيوف أو الأقارب، وذلك لأن الزوج والزوجة كلاهما يعمل ووقتهما محدود وفي هذه الحالة يجب ألا يذهب لزيارة الأسرة أي فرد وفي غير هذا اليوم المحدد وإلا في حالات خاصة جداً وباتفاق مسبق لأن الواقع أن بقية أيام الأسبوع هى ملك للأسرة تتصرف فيها طبقاً لظروفها وليس لأحد أن يجبرها على البقاء بالمنزل لأن في هذه الحالة يمكنهم أن يتوجهوا إلى أحد المسارح أو السينما أو إلى حديقة عامة أو إلى أحد النوادي وفي يوم الزيارة

المحدد يمكن أن يقدم الشاي في موعد محدد من الخامسة إلى السابعة مساء ويصاحب الشاي بعض الفطائر أو الفطائر أو الحلوى وهناك أسر تحدد يوماً في الشهر بدلاً من الأسبوع كأن تحدد يوم الخميس الأول من كل شهر مثلاً.

٥- زيارات الشكر على الدعوة لحفل أو خدمة معينة:

- تتم خلال ثمانية أيام من تاريخ الحفل، وتتم حتى في حالة الاعتذار عن عدم الحضور وذلك بإرسال زهور جميلة أو بطاقة شكر أو مكالمة تليفونية على أن تتم الزيارة بعد إرسال الزهور أما إذا كانت الشخصية التي قدمت الخدمة من الشخصيات الكبيرة فلا داعي مطلقاً لإرسال الزهور بل يفضل إرسال برقية شكر.

٦- زيارات المسافر أو العائد من السفر:

- عند أول وصول للعمل في مدنية ما يبدأ الشخص في زيارة رؤسائه ثم قرنائه في جهات العمل المماثلة، وكذا من يستدعي عمله ضرورة الاتصال به، وتكون الزيارة في الغالب بناء على موعد محدد ولا تزيد مدتها عن نصف ساعة، ويمكن أن تترك بطاقة إذا كان الشخص المراد زيارته غير موجود، أو كان موجوداً ولكنه لا يستطيع مقابلة الزائر لانشغاله في أشياء أخرى، ومن المفروض أن هذه الزيارة ترد على الأقل بإرسال كارت أو بطاقة دعوة.
- يقوم الشخص بعمل زيارات لكل معاونيه قبل قيامه بالسفر في أجازة أو مهمة خارج المدينة تستغرق بعض الوقت وذلك ليعفهم من الحضور لوداعة في ميناء المغادرة وليعلموا بغيابه فلا يوجهن إليه الدعوات خلال فترة تغيبه.
- يقوم الشخص بعد العودة من السفر بزيارة معارفه مرة أخرى لإعلامهم بحضوره وبإمكان متابعة إرسال الدعوات إليه وهذه الزيارة ترد...

٧- زيارة التهنئـــة

- تتم في حالات الفوز في مسابقة أو الحصول على ترقية أو الخطبة أو النجاح، وهذه الزيارات يجب أن تكون قصيرة ويمكن إرسال بطاقة تهنئة.

٨- زيارات العزاء

- تزار العائلة أو الشخص الذي في حالة حداد بعد حوالي ستة أسابيع من سبب الحداد والجنازات هى النوع الوحيد من المجاملات التي يستطيع الإنسان أن يذهب إليها دون دعوى ومع هذا عشاق البروتوكول يضعون قاعدة نظرية ظريفة فيسأل الفرد نفسه لو هو الذي سبق المرحوم إلى العالم الآخر، فهل كان يمشي في جنازته؟
- نحن لا نذهب للجنازة من أجل الفقيد نفسه بل لكي نكون بجانب الأحياء من أهله.
- التعزية نوع من المشاركة تبعث بعض الراحة والسكينة في القلوب فلا يجب الثرثرة أو الإفاضة في الحديث إذ تكفي بعض العبارات الرقيقة والمواسية أو قبلة جانبة.
- اليوم تتخذ التعزية من السيدات باللون الغامق بدلاً من اللون الأسود ويكتفى الرجال برباط عنق أسود.
- للسير في موكب الجنازة آداب تتمثل في ارتداء الملابس القائمة إلا إذا كان الجو صيفاً شديد الحرارة فلا مانع من أي زي بشرط ألا تكون الملابس عارية أو مزركشة وألا ينشغل الناس بالأحاديث أثناء الجنازة.

٩- زيارات الأعياد والمناسبات السنوية:

- يقوم بها الأصغر سناً أو مقاماً إلى الأكبر منه، ويبدأ بزيارة كبار شخصيات العائلة، ثم الأقارب المقربين والرؤساء والشخصيات المهمة وهذه الزيارات ترد بالزيارة الشخصية أو بإرسال بطاقة أو بدعوة إلى حفل أو مأدبة.

١٠- زيارات الـــود:

- وتتم بين الأصدقاء والأقارب المقربين، وهذه ليست لها قواعد وتتم حسب رغبة وتفاهم الأطراف.

١١- الزيارات الدورية:

- الزيارات التي تحدث بمناسبة أول تعيين في منصب معين أول وصول بسبب العمل في مدينة معينة يعقبها عادة زيارات مجاملة دورية وموسمية، كل ثلاثة أشهر تقريباً لإظهار حسن النية والاحترام والرغبة في دوام الاتصال، ويجوز أن تتطور هذه الزيارات إلى صداقة وزيارات صداقة.

١٢- إتيكيت الزيارة بدون دعوة:

مع أن مبدأ الزيارة بدون دعوة مرفوض تماماً في الإتيكيت إلا أن بعض الظروف قد تضطر بعض الناس إلى زيارة الآخرين بدون دعوة مسبقة لذا وجب عليهم أن يلتزموا ببعض القواعد والأصول للزيارة بدون دعوة منها:

١- من المستحسن ألا تزوروا معارفكم بدون إخبارهم مسبقاً بموعد زياراتكم ولو كانوا أصدقاء حميمين إلا في الحالات الضرورية حتى لا تجدوا أنفسكم في موقف حرج إذا تصادف ووجدتهم لديهم ضيوفاً غرباء أو وجدتموهم مشغولين بأمر مهم.
٢- إذا أردت زيارة أحد بدون دعوة منه فلا بد من الاستئذان في الزيارة فأجعل من تزورهم يحددون لك موعد الزيارة مهما كانت درجة قربهم منك.
٣- إذا لم يكن باستطاعتك الاستئذان للزيارة احرص على عدم زيارة أحد في مواعيد لا تتناسب مع الزيارات كمواعيد العمل الرسمية أو مواعيد نومهم أو مواعيد تناول الوجبات.
٤- مسموح الزيارة بدون موعد في حالات العزاء إذ يجب القيام بها بعد معرفة نبأ الوفاة مباشرة.
٥- إذا زرت شخصاً بدون موعد لقضاء مصلحة فلا تثقل في الزيارة ويمكنك إنهاؤها بعد إتمام المصلحة المرجوة، واحرص على عدم طلب المصلحة مباشرة بعد الدخول ولكن تمهل في ذلك.
٦- إذا كانت الزيارة للتهنئة بالنجاح أو ما شابه ذلك أحرص على تجهيز هدية مناسبة، أما إذا كانت الزيارة لأناس في مدينة بعيدة وتزورهم لأول مرة منذ مدة طويلة فلا يجب أن تدخل عليهم ويدك خالية من زيارة مناسبة.

إتيكيت التعامل مع الزائرين الذين قدموا بدون موعد:

- حاول مقابلتهم فى مكتب آخر غير مكتبك حتى لا تكون لديهم الفرصة المريحة للبقاء في المكتب وبذلك تنتهي المقابلة بسرعة.
- إتمام المقابلة وأنت واقف فهذا أدعي لحمل الطرف الآخر على الاختصار والتركيز في الحديث على العناصر المهمة.
- عند وجود ضغط في العمل واتصل بك زميل أو عميل يطلب الحضور فأبلغه أنك مشغول ولكن يمكنك تخصيص عشر دقائق للاستماع له في الوقت الذي يناسبك.
- ضع حقيبتك الصغيرة علي كرسي الزائرون وبذلك لا يجد الزائرين لأمور غير متعلقة بالعمل مكاناً للجلوس وإضاعة وقتك في حديث شخصي إتيكيت إنهاء الزيارة.

كما أن لكل بداية نهاية كذلك الزيارة لابد لها من وقت وأن تنتهي مهما طالت وحتى يكون ختامها مسك فإن على الضيوف أن يلتزموا بمجموعة من الآداب نذكر منها:

- يجب الاتفاق على موعد إنهاء الزيارة بينك وبين زوجك قبل القيام وكذلك تهيئة الأمر مع المضيفين قبل القيام بحيث إذا وقفت وزوجك بغرض الانصراف فيجب أن تنصرف فعلاً ولا تعود للجلوس مرة أخرى.

- إذا اضطررت دون باقي الضيوف لمغادرة تجمع الضيافة بسبب مفاجئ فلا تعمل إثارة ضجة من حولك وأنت منصرف ولكن انسحب في هدوء حتى لا تزعج باقي الضيوف.
- إذا كانت زيارتك قد طالت، فالأفضل خلع ملاءات السرير وأكياس الوسائد ووضعها في مكان الغسيل توفيراً لجهود ربه البيت بعد مغادرتك.
- إذا كانت الزيارة للغداء أو العشاء فقط، فليس هناك وقت معين للانتهاء من الزيارة بعد تناول العشاء أو الغداء، وعموماً يمكن مغادرة الحفل عقب مغادرة ضيوف الشرف لها، فإذا لم يكن هناك ضيف شرف، فيجب على الضيوف ألا يغادروا الحفلة إلا بعد نصف ساعة تقريباً من شرب القهوة في الحفلات الرسمية، أما في الحفلات غير الرسمية فإن الأصدقاء يبقون عادة مدة أطول ويجب ألا يغادروا قبل مرور ساعة على انقضاء العشاء أما في حفلات الغداء فالأمر مختلف إذا أنه من المعروف أن هناك عملاً للضيوف يحتم عليهم ألا يمكثوا طويلاً بعد الغداء وعلي كل حال ففي حفلات العشاء أو الغداء لا يصح أن يبقي الضيف بعد موعد انصراف الجميع إلا إذا دعى ذلك من الداعين ولمس منهم صدق الدعوة.
- لا تنس تقديم هدية صغيرة قبل مغادرتك فهذا يترك أثراً جميلاً في نفوس مضيفيك.
- إذا حدث واستمتعت بضيافة الآخرين ولم تشكرهم جيداً عند مغادرتك يوم الضيافة لا مانع من إعادة شكرهم مرة أخرى بالتليفون للتعبير عن سرورك العميق بتلك الزيارة.
- احرص على عدم نسيان شئ في منزلك أو مكان الضيافة، فإن هذا يضايق المضيفين، حيث أن نسيان المعطف أو الحقيبة أو سلسلة المفاتيح يجبر صاحب المنزل على أن يخطرك بوجوده أو أن يحملها إليك.

الزيارة المنزلية:

الزيارة كلمة جميلة فى معناها عذبة فى لفظها حلوة فى مذاقها أوصت بها كل الأديان والشرائع السماوية وحض عليها الرسل والأنبياء بتعاليم من الله سبحانه وتعالى فالزيارات أثرها الاجتماعي والنفسي المفيد إذا ما وثقت بين الأفراد والأسر والعائلات بل والمجتمعات الكبرى ممثلة فى رؤساء الدول والوزراء فالزيارات لها أهميتها الكبرى بين البشر لما لها من آثار نفسية واجتماعية تبعث على الحب والمودة وتلاحم أبناء المجتمع الواحد وقد جاء الإسلام وحث على أهمية الزيارات وصلة الأرحام ولما لها من أهمية فى حياة الناس، حيث قال الله تعالى (يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُم مِّن نَّفْسٍ واحِدَةٍ وخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالاً كَثِيراً ونِسَاءً واتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ والأَرْحَامَ إنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبا) سورة النساء الآية (١). والمعنى هنا: واتقوا الأرحام أن تقطعوها، ولكن بروها وصلوها. وقال ابن حجر فى فتح البارى: يطلق الرحم على الأقارب وهم من بينه وبين الآخر نسب سواء يرثه أم لا وسواء أكان ذا محرم أم لا.

ومن هذا المنطلق نوصي أن معني صلة الرحم والتزاور وصل الإنسان قراباته القريبة والبعيدة والتلاحم معهم وزيارتهم على نسق الحب والوداد وعلى جهة الإحسان والعطف مع ملاحظة أن الأقارب الذين لا يحل نكاحهم يسمون رحماً محرماً أو محرماً بتشديد الراء. أما الأقارب غير هؤلاء فيسمون ذوي رحم فقط.

فالزيارات بين الأفراد خلة من أجمل الخلال، وخصلة من افضل الخصال، بها يزول التباغض والتحاسد، ويكثر التراحم والتوادد وبمراعاتها تستمال القلوب وتغفر الذنوب ولذا حث الشارع الحكيم عليها وبالغ فى التمسك بها، حتى إننا لنجد أن الرسول ع يرتب السعة فى الرزق والبركة فى العمر وحسن الذكرى فى العقب على بر الأقارب وزيارتهم وزيارة الأصدقاء فيقول (من سره أن يبسط له فى رزقه، وأن ينسأ له فى أثره، فليصل رحمه) البخاري ومسلم عن أبي هريرة وجاء أيضاً فى فضل الزيارة وأهميتها ما جاء فى التوراة: (يا ابن آدم اتق ربك، وبر والديك، وصل رحمك أمد الله فى عمرك، وأيسر لك أمرك، وأصرف عنك عسرك). وإذا

كانت الضيافة وكرمها ضرورة إنسانية وظاهرة اجتماعية يتعرض لها الإنسان بحكم إنسانيته واجتماعية، ودعوة دينية أمر بها الدين الإسلامي وحض عليها وسن لها أداباً، فقد دعا الإسلام إلى تبارك الزيارات وسن لذلك أداباً أيضاً باعتبارهما ظاهرة اجتماعية وإنسانية يتعرض لها الإنسان بحكم علاقته بجماعته، بالنسب، أو بالمعاملة أو بالمشاركة. ولا مناص لها منها أحياناً خاصة عندما ينزل ببلد لا مأوي له فيها، ولما لها من دور فى حياة الأفراد والمجتمعات حيث تعمل الزيارات على تنمية الألفة والمحبة والسرور والفرح بين الأفراد وتشيع وتنشر فيهم مناخاً من الصداقة والزمالة وبهذا يصبح المجتمع عبارة عن أسرة كبيرة يشيع بينهم الحب والمصلحة العامة.

الزيارة المنزلية فى الأديان السماوية:

بأن يكون للزيارة ميعاد سابق حتى يستعد من أقوم بزيارته بعمل ترتيباته الخاصة باستقبالي من ارتداء الملابس المناسبة وإعداد المنزل وتحضير الأشياء التي ستقدم أثناء الزيارة من طعام وشراب حيث قال المولي عز وجل (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَدْخُلُوا بُيُوتاً غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتَأْنِسُوا وتُسَلِّمُوا عَلَى أَهْلِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ) (سورة النور ٢٧) وأوضح أيضاً بأنه عندما يتم دعوة فرد للقيام بزيارة لصديق أو زميل أو أخ... الخ يجب أن يكون استقبال لدعوة فيه شكر وترحاب، ولكن باعتدال وبدون لهفة وفي الوقت نفسه بدون تعال أو تكبر وإظهار التواضع فى قبول الدعوة للزيارة.

الخطوات الواجب اتباعها فى الزيارة المنزلية فى النقاط التالية:

١- الاهتمام بمظهره باعتدال دون إهمال ودون مبالغة فاهتمامك بمظهر وشكلك الخارجي يوضح لمن تزود أهميته عندك وتقديرك له.
٢- كما يجب أن تهتم بمظهر أطفالك لو خرجوا معك للزيارة ونظافتهم.
٣- من الأفضل أن تجعلهم يتناولون الطعام قبل خروجهم للزيارة معك.
٤- أن يكون وقت وصولك لمكان الزيارة مناسباً بشرط ألا يقل بأي حال من الأحوال عن الموعد المتفق عليه.
٥- وعند وصولك إلى منزل من تزور يجب عليك البدء بالسلام والتحية أولاً.
٦- وتنتظر فى المدخل أو الصالة حتى يحدد لك الحجرة التي أعدت لاستقبالك ثم بعد دخول الحجرة.
٧- انتظر حتى يحدد لك مكان جلوسك، وإذا خيرت فى الجلوس بين مكانيين فلا بأس من أن تختار المكان الذي تريد الجلوس فيه بكل صراحة فلا بأس فى هذا.
٨- اجعل صوتك فى الحديث أثناء الزيارة هادئاً معتدلاً رقيقاً أي لا هو مرتفع ولا هو منخفض هامس بل يكون بشكل معتدل وسط.
٩- يجب عدم مقاطعة الآخرين أثناء الحديث.
١٠- كما يجب البعد عن التهكم والسخرية والتبجح فى الحديث، ويحسن بك أيها الزائر أن تكون مدة الزيارة قصيرة مهما كان الاجتماع شائقاً والحديث جذاباً لأن الحياة الحديثة حياة عمل، وربة المنزل أصبحت مسئولة عن بيتها وأطفالها.
١١- كما يجب أن تكون الموضوعات المطروقة أثناء الزيارة جذابة بعيدة عن الأخبار المحزنة وألا تدور حول نقد شخصيات معينة أو الذم فى شخص ما وهكذا. وكذلك إذا قمت بزيارة ومضى وقتاً كافياً فى الزيارة.
١٢- كنت على وشك الرحيل ومغادرة المكان وحدث أن حضر أحد من الزائرين وجب عليك التمهل قليلاً ثم الاستئذان بالانصراف.
١٣- كما يجب على الشخص صاحب المنزل النهوض مع ضيوفه عند الانصراف وتوديعهم مع ملاحظة أن يكون السلام برقة وخال من العنف وإظهار السرور والفرح لهذه الزيارة وطلب تكرار هذه الزيارة مرات أخرى. إن فى الزيارة وصلة الأرحام بين الأفراد

سبب فى إقبال الله عز وجل على الواصل باللطف والإكرام والرحمة والإنعام وقطيعتها سبب فى الحرمان من كل هذا حيث قال النبي ع (إن الرحمة لا تنزل على قوم فيهم قاطع رحم)، وبالنظر إلى الزيارة نجدها إحدى الوسائل المهمة لاطمئنان المسلم على المسلم، فبالتزاود يتم السؤال عن الصحة والأولاد والاطمئنان عليها، وبها أيضاً تتم المشاركة فى السراء والضراء، فيأتي المحبون للمشاركة فى الأفراح وتقديم التهنئة بالأفراح أو النجاح أو الخطوبة أو الترقية، كما يأتون أيضاً للمواساة وللتعزية عند الوفاة وهي أيضاً إحدى وسائل قضاء المصالح وإنجاز المعاملات خاصة عندما تتم لأناس قال عنهم النبي ع (إن الله قد اختص بعض عباده بقضاء حوائج الناس لهذه الأسباب وغيرها دعم الإسلام ودعمت سائر الديانات السماوية مبدأ التزاور بين البشر وحض الناس على التزاور والاستضافة ورد الضيافة، ودعا الأصدقاء إلى تقوية صدقاتهم ومعارفهم بالزيارات المتبادلة بين الأفراد والأسر والعائلات حيث قال الرسول ع إن الله تعالى خلق الخلق، حتى إذا فرغ منهم، قامت الرحم فقالت هذا مقام العائد بك من القطعية قال نعم، أما ترضين أن أصل من وصلك وأقطع من قطعك؟ قالت بلي، قال: فذاك لك... (رواه أبي هريرة).

من هذا المنطلق نجد أن التزاور ورد الزيارة وصلة الأرحام واحد من أهم الأسس التي قام عليها الأتيكيت الإسلامي والتي دعا إليها الذوق وحضت عليها الأصول.

آداب الحضور للزيارة :

للزيارة آداب وقواعد وأسس يجب التمسك بها فى النقاط التالية:

١- أن يدخل الفرد المنزل، ولا يتصدر فيأخذ أحسن الأماكن، بل يتواضع ولا يطول الانتظار عليهم، ولا يعجل بحيث يفاجئهم قبل تمام الاستعداد، ولا يضيق المكان على الحاضرين بالزحمة.

٢- أن أشار إليه صاحب المكان بموضع لا يخالف البتة، فإنه قد يكون رتب فى نفسه موضوع كل واحد، فمخالفته تشوش عليه.

٣- أن أشار إليه بعض الضيفين بالارتفاع إكراماً، فليتواضع قال ع (إن من التواضع لله الرضا بالدون من المجلس).

٤- لا ينبغي لك أيها الزائر أن تجلس فى مقابل باب الحجرة المخصصة للنساء.

٥- لا تكثر من النظر إلى الموضع الذي يخرج منه الطعام.

٦- وتخص بالتحية والسؤال من يقرب منك إذا جلست.

٧- إذا دخل الزائر للزيارة وسيبقي للمبيت فليخبره صاحب المنزل عند الدخول بالقبلة وبيت الماء وموضع الوضوء.

٨- يجب على صاحب المنزل الغسل قبل الطعام لرب المنزل أولى، لأنه يدعو الناس إلى كرمه، من الحكمة أن يتقدم بالغسل، وفي أخر الطعام يتأخر بالغسل، ينتظر أن يدخل من يأكل فيأكل معه وأحب أن أوضح أيضاً، إذا دعاك صديق أو زميل أو رئيس فى العمل إلى الزيارة فأجبه حتى لا يكون له فضل عليك كما يشير أحدهم إلى هذا فى قوله:

من دعانـــا فأبينـــا فله الفضل علينـــا
وإذا نحن أجبنـــــا رجـــع الفضل إلينا

٩- وإياك أن تكون متطفلاً علي موائد الناس دون دعوة بالزيارة، حتى لا يكون رخيصاً عندهم.

ثانياً: أتيكيت زيارة المريض:

زيارة المريض حق على كل إنسان لأن زيارة المريض فيها الكثير من المعاني الصادقة والمحبة الخالصة والتلاحم وإظهار الرحمة والشفقة والتعاطف فزيارة المريض هي بحق من أجمل أنواع الزيارات، وزيارة المريض سنة مؤكدة عند الجمهور، لقول ابن عباس رضي الله عنهما (عيادة المريض أول يوم سنة وبعد ذلك تطوع) أخرجه الطبراني.

بعض الأسس المهمة التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند الزيارة.

١- **أن تتأكد من نوع المرض بمعني هل يسمح لك بزيارة المريض في المنزل أو المستشفي أم أن حالته لا تسمح فتقوم بالاتصال تليفونياً للاطمئنان من الأهل أو الزوجة على حالته، إلى أن تستقر حالته ويسمح بزيارته في المستشفي أو المنزل.**

٢- أن تحدد وقتاً مناسباً للزيارة في المواعيد المخصصة لذلك بالمستشفي أو العيادة، أما زيارة المريض في المنزل فيجب أن تختار وقتاً مناسباً للزيارة، بحيث لا يكون الميعاد في الصباح الباكر ولا في وقت متأخر من الليل ولا في وقت القيلولة، وإذا ذهبت ووجدت المريض نائماً فلا توقظه فربما متعباً وأو أخذ أدوية بها مواد منومة فتطمئن عليه من زوجته أو من بجانبه على وعد بأن تزوره في وقت آخر متمنياً له الشفاء العاجل إن شاء الله، ويستحب تخفيف الزيارة وعدم تكرارها في اليوم إلا أن رغب المريض في ذلك فإن رغب في التطويل أو تكرير العيادة من صديق ونحوه فلا مشقة في ذلك فلا بأس به ويؤيده حديث عروة عن عائشة قالت لما أصيب سعد بن معاذ يوم الخندق رماه رجل في الأكحل، ضرب عليه النبي ع خيمة في المسجد ليعوده من قريب" أخرجه أبو داوود ومسلم والبخاري فوجه الدلالة هنا أن النبي ع ضرب الخيمة في المسجد لتسهل عليه عيادته كثيراً.

٣- من الخلق الحسن الكريم أن تقدم للمريض هدية حتى ولو كانت بسيطة فهذا شئ محبب أن تحمل معك "زهور - حلوى - عصائر... الخ" وإذا كان بينك وبين المريض علاقة صداقة خاصة يمكنك أن تمزج منه وأود هنا عزيزي الزائر أن أوجه نظرك إلى شئ هام وهو أن تجتهد في تغليف الهدية بشكل جميل يضاعف من بهجتنا إذ يسر الناظر شكلها الخارجي، كما يستمتع بمحتوياتها، والهدية أثناء زيارة المريض لها أثرها الكبير من زيارة المحبة والألفة والمودة بين الناس إعمالاً بقول النبي ع "تهادوا تحابوا".

٤- عندما تقوم بالزيارة لمريض احرص على أن تكون ملابسك بسيطة وغير فعالاً فيها بعيدة كل البعد عن الزخرفة الزائدة واحرص أيضاً على أن لا تستعمل روائح أو عطراً رائحته نفاذه لأنه أحياناً العطور تسبب ضيقاً للمريض وهنا المريض لا يريد إحراج الزائر بأي شئ فلا بد أن تكون عزيزى الزائر على علم تام بهذه الأشياء حتى تكون زيارتك مناسبة تماماً للموقف وهو زيارة مريض.

٥- أثناء الزيارة نفسها هناك سلوكيات ينبغي التحلي بها والحرص على تنفيذها فينبغي أن تكون أحاديثك مبهجة ولا تتطرق مع المريض في السؤال عن مرضه بل تكلم في أشياء مشجعة وفي إعطائه أمل في الشفاء العاجل إن شاء الله بدلاً من أن تذكر له أنه يبدو شاحباً أو نحيفاً أو ضعيفاً وتتطرق بالحديث إلى أشياء مسلية ومضحكة، ويستحب هنا أيضاً أن يدعوا للمريض بالشفاء ويأمره بالصبر على ابتلاء الله عز وجل لحديث عائشة بنت سعد بن أبي وقاص أن أباها، قال "أشتكيت بمكة فجاءني النبي ع يعودني

ووضع يده على جبهتي ثم مسح صدري وبطني، ثم قال: اللهم أشفي سعداً وأتمم له هجرته" أخرجه أبو داوود والبيهقي فالدعاء للمريض أثناء الزيارة مستحب ويستحب للزائر أن يطيب نفس المريض بإطعامه فى الحياة وقرب الشفاء وإعطائه الأمل وعدم اليأس مصداقاً لقول الله تعالى (ولا تَيْأَسُوا مِن رَّوْح اللَّهِ إِنَّهُ لا يَيْأَسُ مِن رَّوْح اللَّـهِ إِلاَّ القَوْمُ الكَافِرُونَ) يوسف ٨٦

٦- احرص عزيزي زائر المريض ألا تتناول عند المريض طعاماً ولا شراباً إلا فى أضيق الحدود فإنه مكروه مضيع لثواب العيادة لحديث أبي أمامه أن النبي ﷺ قال: (إذا عاد أحدكم مريضاً فلا يأكل عنده شيئاً، فإنه حظه من عيادته) أخرجه الديلمي فى مسند الفردوس. وفي معنى الأكل ما أعتيد من أتخاف الزائر بشرب القهوة أو الشراب، ولكن إذا قدمت للرد حلوى فيجب أن تتناول واحدة فقط، وإذا سألك أهل المريض عما تريد تناوله فاعتذر بلطف وأدب حتى لا تزيد أعباء هم وشغلهم بك. على حساب المريض، ولا تطل الزيادة سواء فى المنزل أو المستشفي لتجنب إرهاق المريض لأنه يكون فى أمس الحاجة إلى الراحة أو النوم.

٧- عندما يبدأ الانصراف وترك المريض يجب عليك أن تنسحب بهدوء ويكفي أن تكون تحيتك بإيماءه من الرأس أو إشارة باليد إذا تعذر أن تسلم على المريض فإنني لست مجبراً على أن تسلم باليد، مع الدعاء للمريض بأن يشقيه الله سبحانه وتعالى وتريد قول النبي ﷺ (لا بأس طهور أن شاء الله)

ثالثاً: الزيارة المكتبية:

هذا نوع من الزيارات تتطلبه طبيعة الحياة العصرية بما فيها من كثرة المصالح المشتركة بين الأفراد فى المجتمع فهنا ينبغي اتباع الخطوات التالية:

١- تحديد ميعاد سابق من سكرتير من ستقوم بزيارته أو مدير مكتبه.
٢- عند الحضور يجب أن تقدم الكارت الخاص بك للسكرتير.
٣- وتنتظر حتى يؤذن لك بالدخول.
٤- إن كانت الزيارة بدون موعد سابق ولم تتمكن من أن تقابل من تريد زيارته يتم الحضور مرة أخرى للزيارة ولا تتحرج فى نفسك فإنه ربما يكون هذا الشخص مشغولاً ووقته لا يسمح بزيارة بدون ميعاد.
٥- احرص أن تتكلم باختصار شدي حتى لا تأخذ وقتاً طويلاً ولا تستطرد فى الموضوعات ولا تطول فيها وفي الزيارات المكتبية.
٦- ينبغي تقديم مشروب خفيف وسريع شاي، قهوة، عصير.... الخ.
٧- يجوز التدخين بعد استئذان صاحب المكتب.
٨- يجب مراعاة مدة الزيارة فلا يجوز الإطالة فيها بل ينبغي أن تكون قصيرة بحسب ما تقوم به.
٩- فى نهاية الزيارة تستأذن بشكل لطيف وتشكر صاحب المكتب على ما قدمه لك من مشروبات.
١٠- ينبغي أن تسلم على صاحب المكتب قبل الانصراف.

آداب الهدية:

الإنسان فى حياته يحتاج إلى الكثير من الأشياء المادية الضرورية التي لا يستطيع الاستغناء عنها، يحتاج كذلك أيضاً إلى أشياء معنوية وعاطفية وإنسانية كالعلاقات التي تقوم على الحب والانسجام والألفة والجودة والرحمة وكل هذه الأشياء تبعث فى النفوس الاطمئنان والثقة، وبالنظر إلى الطبيعة الإنسانية نجد الإنسان كمخلوق اجتماعي عندما يسمع ثناء يخصه

أو مدحاً موجها إليه من أصدقائه يشعر بتقدير الآخرين له فترتفع معنوياته وتزداد روابط المحبة والألفة والتفاهم بينه وبين الآخرين، وبالنظر إلى الهدية نجدها أحد أهم وسائل إزكاء روح المدح والثناء والتقدير بين الأفراد ولما لها من قدرة على التعبير عما تحمله روح المهدي إلى المهدي إليه وفي هذا يقول الرسول ع (تهادوا تحابوا فإن الهدية تذهب وغر الصدر) متفق عليه.

فاستقبال وتقديم الهدايا أمر عادي ويجب أن نسعى لتحقيقه بينا لتقويه روابط المودة، فالهدية إلى جانب الابتسامة والكلمة الطيبة الحلوة المعسولة تكمل الصورة التي تتزين بها العلاقات الإنسانية وتسهل فتح القلوب المغلقة لأنها تحمل فى مضمونها معاني كثيرة جميلة.

إن الهدية عندما تتداول بين الناس يكون لها فوائد كثيرة وجميلة أوضحها فى الآتي:

١- تعمل على أن تنمي أواصر الحب والعزة والمودة والتآلف بين الناس كما تساهم بنصيب كبير فى إحساس الناس بالسعادة والتفاهم فقد قال النبي ع (من كفي أخاه المسلم بما يجب ليسره بذلك سرهُ الله عز وجل يوم القيامة) رواه الطبراني. فالهدية تدخل فى هذا الصدر لأنها تدخل السرور على الإنسان.
٢- نجد أن الهدية لها قيمتها من الناحية النفسية للإنسان فوفقاً لما يقوله علماء النفس بأن الهدية تعتبر من أنواع العلاج النفسي للإفراد، فهي صورة تعبيريه عن تقدير أو إعجاب أو احترام هدفها إدخال السرور على شخص ما.
٣- الهدية لها مفعول السهل الممتنع بين الأزواج فهي بمثابة مفتاح لمحل كثير من المشاكل الأسرية وغير الأسرية، حيث تزيد من التلاحم والترابط بين المهدي والمهدي إليه لذا يجب علينا جميعاً صغاراً أو كباراً أن نعود أنفسنا إلى وضع قواعد المجاملة بيننا وبين الناس فتقدم لهم الهدايا فى المناسبات المختلفة لأنها خلق حسن يجب التحلي به فى مجتمعنا.
٤- تعمل الهدية على التقارب بين الناس حتى أنها تجعل المجتمع كله عبارة عن أسرة صغيرة تكن الحب ببعضها البعض.
٥- عندما تقدم الهدية فهي فى حد ذاتها شئ طيب يزيد الوصال، ويكسب المهدي إليه متعة نفسيه، كما يسعد صاحب الهدية لإحساسه بأنه قادر على العطاء والمجاملة، ويا حبذا لو صاحب تقديم الهدية بالابتسامة الجميلة مصاحبة لكلمة حلوة جميلة معبرة عن المجاملة والحب فإنها تكسب الهدية رونقاً أخر وشكل مميز يجعلها ذات قيمة معنوية قوية صبراً، وأحب أن أوضح فى هذا الصد بأن الهدية ليست بقيمتها المادية إنما هي فى قدرتها على التعبير عن المشاعر الإنسانية الاجتماعية الجملية.

كيفية اختيار الهدية وتقديمها:

نحن نهادي الآخرين لأغراض ومناسبات مختلفة ومتعددة ومتنوعة مثل الزواج، الولادة الاستضافة، النجاح، الترقية.... الخ فمن الضروري عند اختيارك للهدية التي تقدمها أن تكون مناسبة وملائمة للمناسبة التي تقدم فيها إضافة إلى ملائمتها للشخص الذي تقدمها له ويجب أن تكون متفقة مع ذوقه وميوله واحتياجاته، كل هذا بناء على معرفتك السابقة بالشخص المهدي إليه.

وهناك بعض الأمور الأخرى المهمة الواجب مراعاتها ووضعها فى الحسبان عند اختيار الهدية وتقديمها:

١- إن اختيار وقت تقديم الهدية مهم جداً فقيمة الهدية تكون أكبر وأجمل إذا ما قدمت فى أقرب وقت ممكن من حدوث المناسبة الزواج نجاح، أعياد ميلاد الترقية... الخ.

٢- الحرص على طريقة لف الهدية وطريقة تزيينها من الخارج له أهمية كبيرة جداً ووقع كبير على الجو العام الذي تقدم فيه الهدية فكلما كانت الهدية ملفوفة بشكل جميل ومزخرف كلما لفت إليها الانتباه. فأحياناً تكون الهدية ذات قيمة مادية بسيطة ولكن طريقة لفها وتزينها بطريقة بها فن وحرفة فإنها تبعث على السرور والفرحة والأمل وما يؤيد هذا المثل الذي يقول (الجواب بيبان من عنوانه).

٣- يجب أن تكون الهدية تتناسب مع المناسبة التي تقدم فيها فالهدية المقدمة فى مناسبة الزواج تختلف عن الهدية المقدمة فى مناسبة النجاح أو أعياد الميلاد فلكل مقام مقال، فهذا من الذوق العام فى تقديم الهدية ألا تكون هديتك حيواناً أليفاً، فالحيوانات لا تصلح أن تكون هدية فى مناسبة من المناسبات إلا إذا طلب المهدي إليه هذا أو أخذ رأيه فى ذلك قبل تقديم الهدية إليه، لأن الهدية كلما كانت شيئا معبراً عما بداخل المهدي تكون أجمل وأحسن، بل على العكس تماماً الحيوانات لا تعبر عما بداخل المهدي لأنها كائن حي به روح وأحاسيس ومشاعر، فالحيوانات فى كثير من الأحيان لا تصلح أن تقدم كالهدية.

٤- ويجب أن يصاحب الهدية كلمات رقيقة مكتوبة على كرت جميل صورة لوردة أو مشهد طبيعي جميل تتناسب وطبيعة المناسبة المقدمة فيها الهدية ويفضل أن تكون هذه الكلمات مكتوبة بخط اليد لأنها فى هذه الحالة تحمل معاني جميلة هذه المعاني نفسية يحسها المهدي إليه بعد ذلك، وأيضاً احرص عند تقديم الهدية أن يصاحبها ابتسامة رقيقة منك مع بعض الكلمات الرقيقة تنطقها باللسان.

٥- نظراً لظروف الحياة التي أصبحت صعبة فإنه في كثير من الأحيان يفضل أن تكون الهدية مبلغاً من المال وهذا شئ محبب وخصوصاً فى مناسبة الزواج ولكن أحب أن أوضح الشكلية التى تقدم بها الهدية فى هذه الحالة وهي أن يوضع المبلغ فى ظرف مزخرف ببعض الصور أو المشاهد الطبيعية الجملية الهادئة، ويكتب عليه الكلمات الرقيقة التي تتمشى والمناسبة المقدمة فيها الهدية، ثم التوقيع باسم صاحب الهدية لكي يتعرف المهدي إليه المبلغ المقدم إليه من الشخص المهدي وهذا لمنع الخلط بين المبالغ والأسماء فى حالة وجود أكثر من شخص عند المهدي إليه.

٦- كما أنه من الذوق العام عند تقديم الهدية يجب رفع الثمن من على الهدية قبل إهدائها فوجود الثمن على تكت صغير عليها شئ غير مستحب، ويوحي بأن المهدي يريد أن يعرف المهدي إليه ثمن الهدية، فالهدية لا يجب إطلاقاً أن يقول ثمنها صاحبها لأن هذا من الذوق العام ومن حسن تقديم الهدية.

آداب اختيار الهدية المناسبة للشخص المناسب والحدث المناسب:

الهدية فى معناها كلمة جميلة بكل معانيها، وبالنظر إلى الهدية نجدها خصلة مستحبة، ولكن يختلف اختيار الهدية باختلاف الشخص المهدي إليه، وباختلاف المناسبة أيضاً وفيما يلي مجموعة من الاقتراحات لنوع الهدية المناسبة لأعمار وأحداث مختلفة وهي:

أعياد الميلاد:

عيد الميلاد بالنسبة للطفل يعد شيئاً كبيراً له أثره فى حياة الطفل، وكذلك بالنسبة للشخص الكبير، فكلاهما ينتظره ويفرح بقدومه ويعجب باحتفاء الأهل والأقارب والأصدقاء به، ولذا فإن هدية عيد الميلاد يجب أن تكون قيمة أو ذات ثمن عالي فمثلاً يمكن تقديم هدية بهذه المناسبة ممثلة في ساعة يد جميلة، برواز جميل، دبدوب أبيض كبير، ويفضل للأطفال الهدايا التي تحفزهم وتساعدهم على الابتكار والتفكير.

مناسبة الزواج:

الزواج من أجمل المناسبات التي تقابل الإنسان فى حياته، فيجب أن يراعي فى اختيار هدايا الأزواج أن يستمتع بها الزوجان ويستفيدان بها وفي مناسبات الزواج يمكن تقديم الهدايا التالية:

١- أشياء فنية، مثل اللوحات الفنية.
٢- أشياء فضية من مشغولات فضية، مثل برواز الصور التي تم التقاطها فى ليلة الزفاف أو حامل الشموع.
٣- فازات مزخرفة بزخارف ملونه جميلة.
٤- أدوات مطبخ بكل أنواعها.
٥- نقود، ويفضل أن توضع فى ظرف جميل موقع عليه من صاحبه ومصحوباً بكلمات رقيقة للتهنئة بالزواج.

هدايا تلقي دعوة للعشاء:

عندما تكون مدعواً للغداء أو للعشاء، فيجب عليك أن تحمل معاك هدية رمزية تعبيراً عن شكرك على هذه الدعوة واعتراف منك بشكل غير مباشر عن اقتناعك واحترامك عن توجهه الدعوة، فهنا تأخذ معك هدية بسيطة مثل بعض الفاكهة أو علبة حلويات أو شيكولاتة، أي هدية بسيطة وغير مكلفة وفي نفس الوقت معبرة عن شعورك النبيل تجاه من وجه إليك الدعوة.

هدايا التقاعد عن العمل:

يراعي عند اختيار هذه الهدية أن يكون لها وضع خاص كأن تكون ذات فائدة أو منفعة للشخص المهدي إليه بعد التقاعد عن العمل، كأن تكون مساعدة له على شغل وقت فراغه فمثلاً يمكن تقديم مجموعة أدوات لأعمال صنعة معينة كان يحبها هذا الشخص قبل التقاعد، أو جهاز رياضي معين، مجموعة كتب فى فرع معين كان يحبه هذا الشخص أثناء العمل... الخ.

هدايا مناسبات السفر للخارج:

هذا نوع من المناسبات يمكن تقديم الهدية فيه على سبيل المجاملة لهذا الشخص أو التذكرة وهنا يجب عليك أن تختار هدية خفيفة سهلة الحمل وفي نفس الوقت معبرة، وأن تراعي فيها أن يستفيد بها الشخص المسافر، فهنا يمكن تقديم حقيبة صغيرة مخصصة لحمل جواز السفر وتذكرة الطائرة، أو منبه، مجموعة شرائط لتعليم لغة البلد المسافر إليها إذا كانت بلداً أجنبياً، مجموعة كتب فى فرع من العلم يحبه، مجموعة شرائط قرآنية لربطة بالقرآن فى الخارج، مجموعة صور لآثار مصر الإسلامية والفرعونية لربطة بوطنه فى الخارج.

هدايا مناسبات النجاح :

مناسبات النجاح من أجمل المناسبات التي يمر الشخص فى حياته فلحظة النجاح لها أثرها فى حياة الشخص الذي لا ينساه مدى الحياة، فتقديم الهدية هنا شئ ذات أثر جميل ويترك انطباعاً فى النفس يحمل معاني الحب بكل أنواعه، فهنا يمكن تقديم أنواع كثيرة من الهدايا فمثلاً يمكن تقديم مجموعة أقلام قيمة، ساعة يد ذات شكل مميز، مجموعة برفانات جميلة، كاسيت صغير، برواز لمنظر طبيعي هادي أو برواز يحمل آيات قرآنية مزخرفة بماء الذهب،

مجموعة كتب فى فرع معين من فروع العلم، يمكن أيضاً تقديم ملابس كهدايا تعبيراً عن الفرحة والتضامن مع الشخص الناجح.

هدايا الترقية لمنصب أعلي:

من اللمسات الجميلة أيضاً تقديم هدية لشخص تمت ترقيته لمنصب أعلى فهذا دليل على التضامن الاجتماعي، وهنا يمكن تقديم هدايا معينة خاصة بهذه المناسبة فمثلاً يقدم طقم مكتب جميل، ساعة حائط قيمة، أقلام رفيعه المستوى، مجموعة كتب، برواز معدني يحمل آيات قرآنية مزخرفة بشكل معين ، يمكن إرسال بوكية ورد جميل مصحوباً بكلمات معبرة عن فرحتك ومباركتك له على المنصب الجديد متمنياً له كل التوفيق والنجاح.

آداب استقبال الهدية:

هناك بعض الأمور المهمة أحب أن أوضحها للمهدي إليه يجب عليه مراعاتها فكما وضحنا قواعد وأصول تقديم الهدية، كذلك يجب علينا توضيح آداب استقبال الهدية، فمن أهم قواعد وآداب استقبال الهدية مايلي:

لابد من أن يعبر المهدي إليه عن خالص شكره وامتنانه للمهدي فليس من الذوق ألا نشكر أحداً يهدنيا ويجاملنا وفي هذا اذكر موقف شكر ضرب به لنا الإمام الحسين أروع وأبلغ شكر وامتنان على هدية قدومه له، فقد بلغ من حُسن أخلاق الحسين وشكره على الهدية رضي الله عنه أن جارية أهدت له فى يوم من الأيام وردة فلم يجد شيئاً يشكرها به أحسن من أن يعتقها لوجه الله، فهنا ضرب لنا الحسين رضي الله عنه أبلغ وأروع الأمثلة على الشكر ورد الجميل لأصحابه حتى لو كان هذا الجميل بسيط ورمزياً فهنا حصلت الجارية على حريتها مقابل وردة أهديت للحسين.

إذا أهديت إليكي قطعة ذهبية ولا ترغبين فى ارتدائها لأنها لا تتناسب مع ذوقك أو سنك مثلاً فهنا ومن باب الذوق وإظهار الرضا والمحبة بها أن تريديها عند حضورها مباشرة لتثبتي للمهدي على تقديرك وشكرك لكرمها وذوقها.

من آداب استقبال الهدية إذا قدم إليك شخص هدية لا تتناسب معك أو أنت فى غنى فيجب عليك أيضاً إظهار الرضا بها والفرحة لها وأن تشكره على ذوقه مجاملة له للحفاظ على الود تجاه من أهداك إياها.

يجب أن تفض غلاف الهدية أمام مهديها أو صاحبها تبدي سرورك وفرحتك وامتنانك له وإعجابك بذوقه، وفي حالة وجود أكثر من شخص يهاديك فى وقت واحد فلا تفتح الهدايا أمام أصحابها، لأنه قد لا توفق فى المساواة بين مقدمي الهدايا، من قد يتسبب فى إحراج إحداهم، ولكن قدم لهم الشكر والتقدير بالقدر المتساوى.

إذا أحضر لك أحد أصدقائك هدية من الزهور فلا تتركها فى مكان ما وتهملها بل أسرع فوراً إلى فض غلافها ووضعها فى الفازة المخصصة لها وتغذيتها بالماء ووضعها فى مكان ظاهر أمام صاحبها وأن تبدي الإعجاب بها وبحسن اختيار ألوان الزهور.

إذا أحضر لكي خاطبك أو زوجك هدية ما وقدمها لك بزهو وفرح فعليكي بشكره وإبداء فرحك بها، ولا تذكريه بأن هداياه قليلة أو متواضعة، فالهدية ليست بقيمتها المادية ولكن قيمتها المعنوية وما تحمله من شعور بالرضا والارتياح والهدية ليست قيمتها فى غلو ثمنها ولكن فيما تحمله من معاني جميلة ونسمات رقيقة وشعور جميل.

إذا أهداك صديق لك نقود فى مناسبة معينة فلا تفض الظرف أمامه وهو جالس معك بل من المستحب هناك أن تفتح الظرف بعد مغادرته لك حتى لا تضعه فى موقف محرج لو كان المبلغ بسيطاً حفاظاً على شعوره وتقديراً له.

الفصـــــــل الرابع

اتيكيت الضيافة والموائد والملابس

أولاً: اتيكيت الضيافة:

الضيف اسم يطلق على كل إنسان يحل على غيره، ولو كان الاثنان فى بلد واحد، كما حل الرسول ع على بعض الأنصار ومعه بعض أصحابه، فقال الأنصاري ما أحد اليوم أكرم ضيفاً مني". وإكرام الضيف من الشمائل القديمة عند العرب حتى قبل الإسلام وأوصت بكرم الضيافة كل الأديان السماوية ويكون إكرام الضيف على أقل الأحوال بأن تقدم له الماء ليشرب أو الطعام ليأكل، حيث قال النبيع الله عليه وسلم "من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه جائزته، قالوا ومـــا جائزته؟ قال: يوم وليلة قال: الضيافة ثلاثة أيام، وما كان بعد ذلك فهو صدقة" (أخرجه الشيخان).

والقواعد الواجب عليك اتباعها إذا حل عليك ضيف وهي:

1. **أن تقوم بإكرام الضيف ويكون هذا بطلاقة الوجه، وحسن اللقاء وطيب الكلام، والإطعام ونحو ذلك مما جرى العرف عليه.**
2. **أن تقوم بتجهيز غرفة خاصة بالضيف تجهيزاً كاملاً ودقيقاً، حيث يوضع كل ما يبث الراحة فى نفس الزائر.**
3. **أن يقدم للضيف فى اليوم الأول ما فى مقدورك وميسورك من أنواع الطعام والشراب لإظهار ترحيبك بالضيف وعدم غضبك منه**
4. **أن تتجنب دوماً عرض المشاكل العائلية أمام الضيف حتى لا يصيبه الإحساس أنه أحد هذه الأسباب.**
5. **أن تقوم بإعطاء الحرية كاملة لضيفك وعدم تركه يوماً كاملاً لوحده ولا تنسى تقديم المعلومات العملية والمفيدة له ليتمكن من التصرف بشكل أفضل داخل منزلك.**
6. **بالمقابل فإن للضيف واجبات عليه تنفيذها وأمور يجب تجنبها حتى تكون زيارتك مقبولة وتكون شخصاً مرغوباً فيك.**
7. **لا تنسى إحضار هدية حتى لو كانت بسيطة فى يدك، مع الانتباه إلى أنه يمكنك حتى أثناء فترة الإقامة عندهم اغتنام الفرصة وإحضار بعضاً من الفواكه من السوق أو الحلوى.**
8. **عدم العبث وسوء استخدام ما يوضع تحت تصرفه من أدوات وغيرها ويحافظ عليها بقدر الإمكان لأنها ليست ملكاً له.**
9. **عدم الإسراف فى مواد الزينة والعطور التي يجدها حتى لا ينفر منك صاحب البيت.**
10. **عدم العبث بنوافذ وأبواب الغرفة حتى لا يحدث ضوضاء تزعج أهل البيت وحتى لا يحس أحد بوجودك.**

وفي نهاية فترة الضيافة ينبغي عليك أن تشكر صديقك على الفترة التي قضيتها عنده حتى ولو كانت يوماً واحداً.

اتيكيت إعداد الموائد للطعام

١- أشكال الموائد وتربيها:

سنعرض في هذه الصفحات أسلوب ترتيب الموائد وفقاً للبرتوكول ويتبع ذلك بكل دقة في الحفلات الرسمية، أما في الحياة الخاصة بين الأصدقاء فيراعي فقط الذوق السليم وعنصر الكياسة بحيث تعطي الأسبقية للضيف ثم لكبار السن من المدعوين والمدعوات والتدرج بالنسب للسن والمركز الاجتماعي من الكبير إلي من يليه وفي حالة تعدد الموائد أن تجلس كل مجموعة متجانسة معاً، أما في حالة وجود مائة واحدة فيراعي التقارب الثقافي والاجتماعي بين أصحاب المراكز المتجاورة ضماناً لحسن الاستمتاع بالصحبة.

يلاحظ أنه عند تعدد الموائد فإنه يكفى وجود سيدة واحدة تعرف أنها جميلة على مائدة واحدة وإلا فلو اجتمع على هذه المائدة ملكتان للجمال يبحثان عن الإطراء ولفت الأنظار فقطعاً سيجد الحضور أنفسهم في مشكلة يراعي أيضاً عدم التفرقة العنصرية بين الرجال والنساء بأن توضع كل مجموعة في مكان أو موائد منفصلة عن الأخرى، بل يجب أن تكون مائدة عليها مجموعة مختلطة من السيدات والرجال، ويراعى تكريم كبار السن أو ذوي المراكز الثقافية أو الاجتماعية عند اختيار مكان جلوسهم فقد قال (ε) ليس منا من لم يرحم صغيرنا ويوقر كبيرنا وقوله (ε) أنزلوا الناس منازلهم وكان (ε) ينزل الناس منازلهم فهذا سيدنا بلال يأمره بالآذان وهذا أبو بكر يأمره أن يصلي بالمسلمين إذا قدم إليه الرسول (ε) مشروباً فلا شرب إلا أخرهم ليعطينا درساً في الأسوة الحسنة.

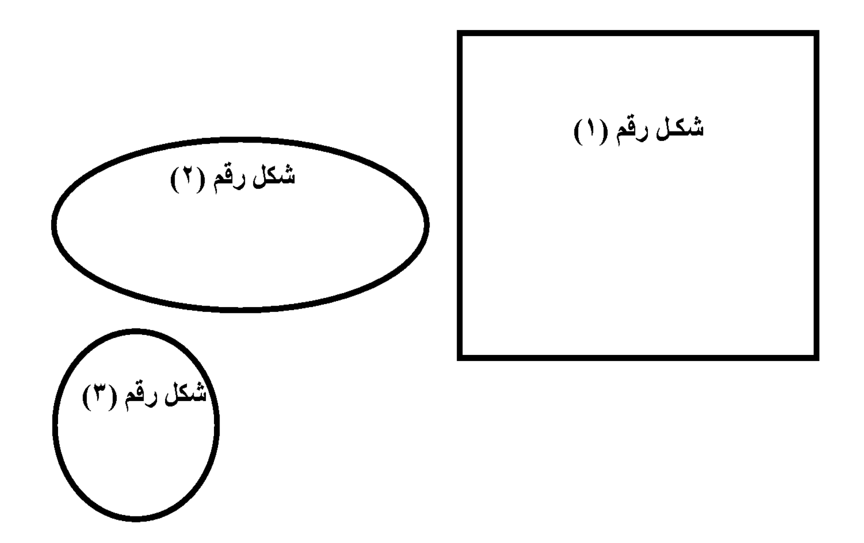
ترتيب المدعوين على الموائد هناك أشكال للموائد التي تعد للولائم المختلفة ويتوقف شكل المائدة على المعلومات الآتية:

أ- عدد المدعوين.

ب- شكل الحجرة التي ستقام فيها المأدبة وسعتها

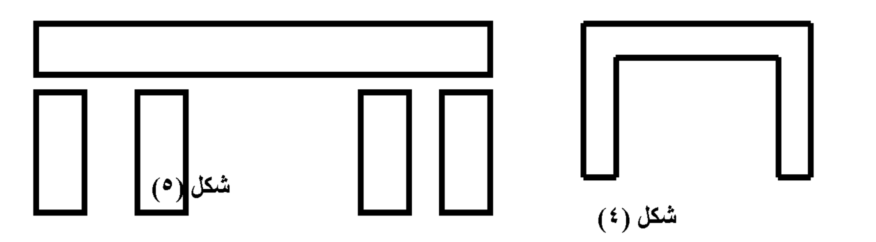
ج- نوع الموائد الموجودة.

ففي الدعوات المحدود العدد تكون المائدة إما مستطيلة أو بيضاوية أو مستديرة كما هو موضح بالأشكال (١، ٢ ،٣).



شكل الموائد في الدعوات محدودة العدد

أما في الدعوات الكبيرة التي بها مدعون كثيرون فتعد الموائد على شكل حدوة حصان أو على شكل مشط بأي عدد من الأفرع مثال ذلك أشكال (٤،٥)

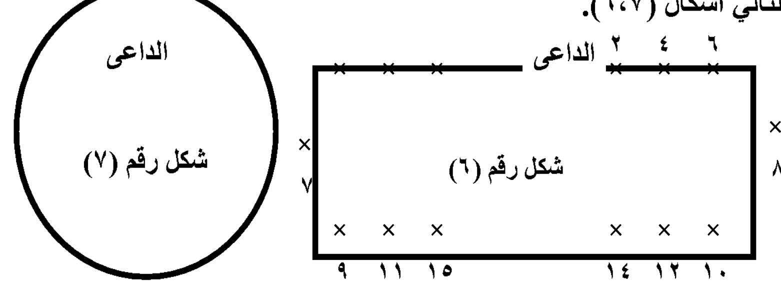


أشكال الموائد في الدعوات الكبيرة التي بها مدعوين كثيرون

يحدد مركز الشرف في الموائد فى المنتصف وفى صدر ومدخل الغرفة أو قاعة الطعام أى مقابلات للباب الرئيسي أو فى الجهة المقابلة للنوافذ إذا كان المدخل جانبياً.

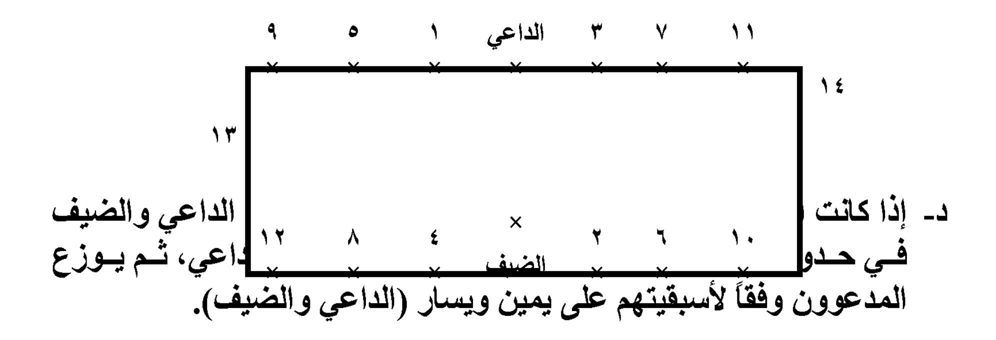
٢- ترتيب الموائد حسب أنواع المناسبات كالتالي:

أ- إذا كانت الوليمة مقصرة على الرجال ولا يوجد ضيف خاص مختص بها ففي هذه الحالة يرتب المدعوون حسب أسبقيتهم على يمين ويسار الداعي بأن يجلس أقدم المدعوين على يمينه ومن يليه على يساره ثم على اليمين واليسار بالتوالي كما هو مبين بالرسم التالي أشكال (٦،٧).

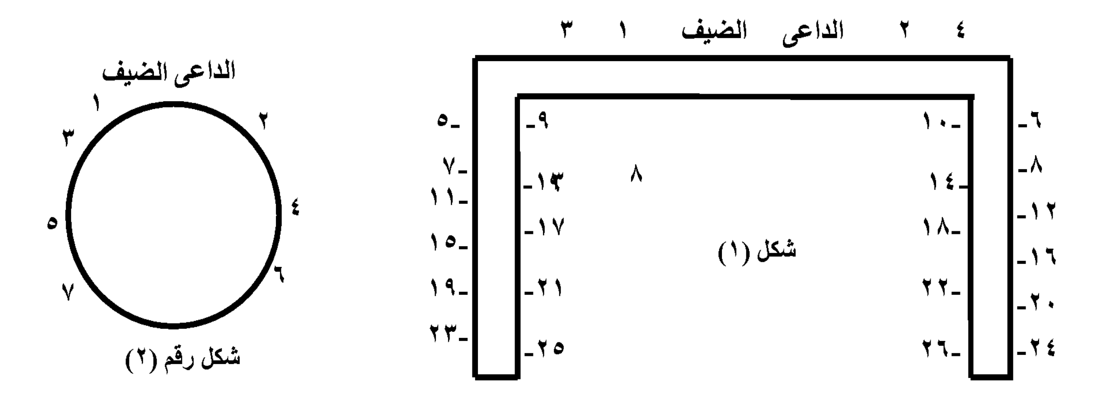


ب- إذا كانت الوليمة مقصرة على الرجال ويوجد بين المدعوين شخصية بارزة هي موضوع التكريم (ضيف شرف) في هذه الحالة يختلف مكان جلوس ضيوف الشرف طبقاً لشكل المائدة.

ج- إذا كانت المائدة مستطيلة أو بيضاوية يجلس ضيف الشرف مقابلاً للداعي، ثم يرتب المدعون وفقاً لأسبقيتهم كالآتي الأول على يمين الداعي والثاني على يمين الضيف والثالث على يسار الداعي والرابع على يسار الضيف والخامس على يمين الأول والسادس على يمين الثاني والسابع على يسار الثالث والثامن على يسار الرابع وهكذا كما موضح بالرسم الشكل التالي رقم (١)



د- إذا كانت ... الداعي والضيف في حدو... اعي، ثم يوزع المدعوون وفقاً لأسبقيتهم على يمين ويسار (الداعي والضيف).



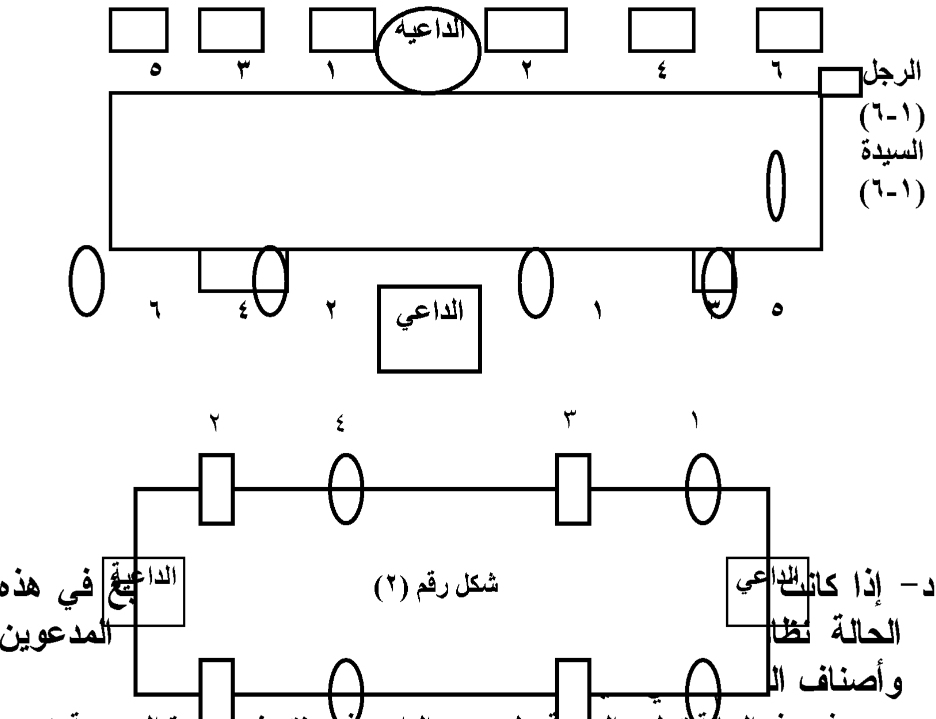
هـ- إذا كانت الوليمة تضم عدداً محدوداً من السيدات والرجال، ففي هذه الحالة تعد قائمتان:

- واحدة بأسبقية السيدات: (الداعية ثم ١، ٢ ،٣، ٤ ،٥، ٦)
- والأخرى بأسبقية الرجال: (الداعي ثم ١، ٢ ،٣، ٤ ،٥، ٦)

ثم يتبع الآتي:

إذا كانت مستطيلة أو مستديرة تجلس السيدة الداعية في مكان الشرف في منتصف المائدة ويجلس الداعي مقابلاً لها، وقد تجلس الداعية أيضاً على رأس المائدة والداعي على رأس المائدة من الناحية الأخرى. ويوزع المدعوون على يمين ويسار الداعية والداعي ومن يليها من السيدات (٢) على يسارها وتجلس ضيفة الشرف (١) على يمين الداعية ومن يليه (٢) على يسارها ويجلس الرجل الثالث على يمين ضيفة الشرف والرابع على يسار السيدة المجاورة للداعي وهكذا... ومن السهل إتباع هذا الأسلوب في الموائد المستطيلة والمستديرة كما هو موضح بالأشكال التالية:

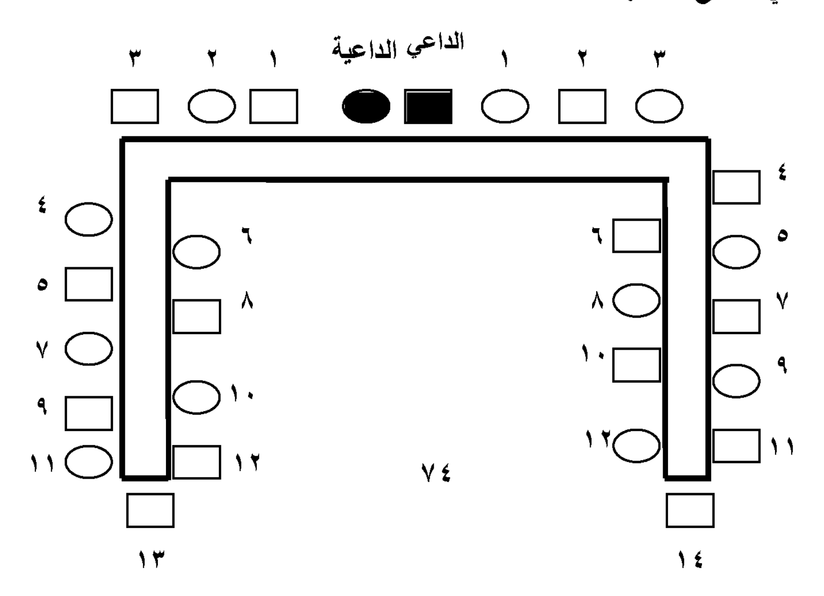
شكل رقم (١)



شكل رقم (٢)

د- إذا كانت ... في هذه الحالة نظا... المدعوين وأصناف ال...

وفي هذه الحالة تجلس الداعية على يمين الداعي في منتصف المائدة الرئيسية (صدر المائدة) ويجلس ضيف الشرف على يمين الداعية، وتجلس زوجته على يسار الداعي ثم يوزع المدعوات والمدعوون على اليمن واليسار حسب أسبقيتهم وبنفس الطريقة التي سبق شرحها والشكل التالي يوضح كيفيتها.



السيدة =　　　　　　　　　　　　الرجل =

٣- ضيف المستقبلين:

القاعدة العامـــة

١- المضيف　　　　٢- المضيفـة

وفي حالة تكريم ضيوف بارزين فإن أي الإجراءين التاليين صحيح.

(أ)

١- المضيـــف　　　٢- ضيــف الشرف

٣- المضيفـــة　　　٤- زوجة ضيف الشرف

(ب)

١- المضيـــف　　　٢- ضيــف الشرف

٣- زوجة ضيف الشرف　　　٤- المضيفـــة

ويفضل وجود اثنين من صغار الدبلوماسيين قرب نهاية الصف لمرافقة الضيوف إلي قاعة الاستقبال، وفي أثناء المرور علي صف المستقبلين يتقدم الزوج زوجته.

٤- الاستضافة غير الرسمية:

هي طريقة مفيدة ومقبولة لتوسيع مجال المعارف بل إنها بالنسبة لصغار الدبلوماسيين أكثر فائدة من الاستضافة الرسمية لأن ضيوفهم سيشعرون بحرية أكثر وقد يكون التكريم بحفل غذاء أو حفل شاي أو نزهة خلوية أو عرض سينمائي وغيرها. في غذاء أو عشاء البوفيه يخدم الضيوف أنفسهم ويجلس في جماعات صغيرة فقد قال (ع) أفضل القوم خادمهم ولقد قام سيدنا عمر وهو أمير المؤمنين وأتي إناء الرجل بشئ فقام الرجل فزعاً وقال أمير المؤمنين يخدمني فقال عمر رضي الله عنه وماذا في ذلك فقد ذهبت وأنا عمر ورجعت وأنا عمر إنما أعزنا الله بالإسلام.

٥- على المائدة يجب مراعاة التالي:

الأطباق وأدوات المائدة والأكواب

١- يراعي عدم وضع أطباق وأدوات المائدة (شوك - ملاعق - سكاكين) أو أكواب على المائدة إلا إذا كانت ستستخدم.

٢- الأطباق الجديدة يضعها "السفرجي" من على يسار الضيف وترفع التي تم استخدامها من جهة اليمين.

٣- الطبق المسطح الأول توضع عليه الفوطة.
٤- طبق الشوربة يقدم به الشوربة فعلاً وإذا كانت له يد فيمكن تناول الشوربة بالإمساك باليد وإذا كانت الشوربة خضاراً أو شعرية فتؤكل بالملعقة.
٥- يوضع على يسار الطبق الكبير طبق للزبد وعليه سكينة الزبد على شكل هلالي.
٦- يوضع طبق صغير مسطح وعليه مفرش عليه طبق صغير له عمق وبه قليل من الماء وذلك لاستخدامه في غسل الأصابع بعد أكل الفاكهة وذلك بغمس الأصابع برقة - غمس فقط - في الماء ثم تجفيفها، ومن نوادر استخدام هذا الطبق أنه قُدِّمَ في حفل أقامته ملكة بريطانيا لرئيس دولة استقلت حديثاً وكان في زيارة رسمية لبريطانيا ويبدو أنه لم يذاكر قواعد الإتيكيت جيداً، فعندما أحس بالعطش أمسك هذا الطبق وشرب ما به من ماء وهنا ظهرت عبقرية وسرعة بدهية الملكة فقد قامت هي أيضا بشرب الماء من طبقها بحيث جنبت صاحبنا أي حرج بإدعاء أن ذلك صحيح بروتوكوليا.

٦- يجب أن توزع أدوات السفر كالتالي:

توضع في فرنسا بحيث يكون الجزء المحدب لأسفل، وفي إنجلترا وأمريكا يكون الجزء المقعر لأسفل وفي مصر المهم لا ننسي الملاعق تماماً.

أ- السكيـــن:

توضع بحيث يكون الجزء الحاد مواجه لناصيته الطبق.

ب- الشــــوك:

توجد شوكة مخصصة للصدفيات وللسمك وشوكة صغيرة ذات شكل معين "للجاتوه" وأخرى للجبن.

يراعي وضع ملقاط فضي للإمساك بقطع السكر بدلاً من استخدام الأصابع.

ج- الأكـــواب:

نكرر أنه لا يوضع كأس أو كوب لمشروب لن يقدم.

د- كوب للمـــاء:

كوب للعصير:

في حالة عدم الرغبة في تناول أي مشروب توضع اليد بهدوء على الكأس الفارغ عند اقتراب "السفرجي" ثم يقلب الكأس وذلك يعني عدم الحاجة لملئه.

هـ- الطعـــام:

أن السلوك الراقي أثناء تناول الطعام سواء في المنزل أو في مكان عام لابد أن يميز صاحبه وهذا السلوك يكتسبه الإنسان منذ طفولته إنه مرتبط بالتربية ويطلق عليه اسم "آداب الطعام" وهي سلوكيات يجب على كل فرد أن يتعلمها ويتمسك بها ويعلمها لأبنائه إنها ليست سوء عادات وعادات سليمة صحيح وراقية فقد قال الله سبحانه "كُلُوا واشْرَبُوا مِن رِّزْقِ اللَّـهِ ولا تَعْثَوْا فِي الأرْضِ مُفْسِدِينَ"(سورة البقرة الآية ٦٠) وهي سمة الإسلام وقد وضع لنا الرسول (ع) قاعدة لتناول الطعام فقال ما ملأ ابن آدم وعاء شراً من بطنه فإن كان ولابد فاعلاً فثلث لطعامه وثلث لشرابه وثلث لنفسه" وهذا أيضاً من الوسطية أما صفة الشراب فقد أمرنا (ع) أن نشرب على ثلاث حتى تتمكن المعدة من إخراج الهواء الزائد وأمرنا عند بداية الطعام أن نسم الله فقد قال لأحد الصحابة وهو صغير يأكل معه يا غلام سم الله وكل بيمينك وكل مما يليك ولا تطيش بيدك في الصحف (الأطباق). وهذا ما تنادي به كتب الإتيكيت في العصر الحديث فقد نادي به سيد الخلق منذ أكثر من ألف وأربعة وست وعشرون عاماً. وكانت من عادته (ع) إذ أكل كان يأكل وتراً ثم حثنا علي الكرم وحسن الضيافة فقال: من كان يؤمن بالله واليوم الآخر

فليكرم ضيفه. وفي حديث أخر من أكرم ضيفا يعرفه فكأنما أكرم الرسول (ع) ومن أكرم ضيفاً لا يعرفه فكأنما أكرم الله.

(أ) الإفطـــــــــــار

١- يجب الاهتمام بنظافة المائدة سوءا كان الإفطار مع الأسرة مجتمعة أو مع الأصدقاء فإن الرسول الكريم (ع) أخبرنا "أن النظافة من الإيمان".
٢- عدم إهمال المظهر الخارجي أثناء تناول الإفطار وهو خطأ يقع فيه الكثيرون بنظافة الوجه واليدين والشعر والملابس ضرورية.
٣- عند تناول الإفطار مع بعض الأصدقاء لا تنسى أن تسألهم في اليوم السابق عما يحبون وعما تعودوا تناوله في الإفطار مع تحديد الموعد لهم.
٤- مائدة إفطار منسقة ... جميلة مع ابتسامة من ربة البيت تجعل اليوم كله هادئاً ومرحاً مهما كانت المشاكل... فالإفطار هو البداية وكل بداية لها أثر نفسي على الإنسان.

ب- مائدة الشاي

عند تناول الشاي يجب مراعاة النقاط التالية:
١- يتم تناول الشاي عادة حوالي الساعة الخامسة مساءً.
٢- يجتمع الأصدقاء أو حتى أفراد الأسرة حول مائدة صغيرة عليها أدوات الشاي وبعض الحلوى مثل الكيك أو غيره من الحلويات أو البسكويت.
٣- لا يؤكل "الجاتوه" أو "التورتة" بالأصابع بل بالشوكة العادية أو بالشوكة والسكين المخصصة لهذا الغرض.
٤- لا تضع قطعة كبيرة من الحلوى في طبقك ولا تطلب أن تقدم لك الحلويات مرة أخرى إذا لم تقترح عليك ربه المنزل ذلك.
٥- يفضل تقديم الشاي في الفناجين الصيني فهي أكثر جمالاً.
٦- تخصص فوطة صغيرة لكل فرد وطبق صغير وشوكة خاصة للحلويات فإن رسول الله (ع) قال: "إن الله جميل يجب الجمال" ويمكن استخدام الفوطة الورقية.
٧- توضع ملعقة صغيرة بجانب إناء السكر أو تضع ملقاطاً صغيراً مخصصاً للإمساك بقطع السكر حتى لا تلمس بالأصابع. وإذا استخدمت نصف قطعة السكر فعليك بوضع النصف المتبقي في طبق فنجانك وعدم إعادته إلى إناء السكر.
٨- لا تغمس قطعة البسكويت أو الكرواسان في فنجان الشاي أو القهوة.
٩- ربه المنزل هي التي تتولى بنفسها مهمة وضع الشاي في الفناجين وتقديمه إلى ضيوفها وهي أيضاً التي تقترح إعادة تقديم الشاي مرة ثانية لمن يرغب.
١٠- التورتات والتارت تقدم صحيحة في الطبق ثم تقطع وهي على المائدة إلى قطع متساوية وفي الولائم يمكن ترك مهمة تقطيعها للمدعوين كل حسب رغبته.

ج- يجب مراعاة التالي عند تناول وجبتي الغداء والعشاء:
١- يوضع مفرش نظيف ومكوي على المائدة ويفضل المفرش الأبيض المزين بالدانتلا البيضاء أو التطريز باللون الأبيض في العشاء.
٢- ترص الكراسى حول المائدة مع تجنيب وضعها ملتصقة بأرجل المائدة.
٣- توضع بعض الزهور الرقيقة وسط المائدة مع مراعاة تثبيتها جيداً حتى لا تتسبب في المضايقات وكذلك مراعاة أن تكون قصيرة حتى يتمكن الضيوف من رؤية بعضهم البعض.
٤- مراعاة تناسق الألوان تلون الزهور مع لون المفرش.

٥- وضع ورقة صغيرة أمام كل ضيف عليها ملخص قائمة الطعام واسم المدعو ويضيف لمسة أناقة عند إعداد المائدة.
٦- يخصص ضيف لكل مدعو وتوضع الشوكة على يسار الطبق والسكين والمعلقة على اليمين وكوب أمام كل طبق توضع الفوطة مثنية على يسار الطبق أو فوقه ويمكن وضع قطعة خبز صغيرة بداخل الفواطة لكن الأفضل وضع قطعة الخبز في طبق صغير على يسار الطبق الأساسي.

ملاحظات مهمة أثناء حفلات الغداء أو العشاء:

١- إذا حضر أحد الضيوف في حفل غداء فوجد الداعية والضيوف جالسين بالفعل حول المائدة، يتجه إلى مكان الداعية ويصافحها ويعتذر عن تأخره ويسرع ليحتل مقعده.
٢- يكون الحضور لحفلات العشاء وقبل الموعد المحدد ببطاقة الدعوة بربع ساعة فإن كانت الدعوة خارج المنزل يجب الحضور في الموعد المحدد لأن العشاء في هذه الحالة بعد ربع ساعة من الموعد المقرر الضيف لا يدخل إلى حجرة الطعام مصطحباً زوجته أو ابنته بل يدخلون منفردين.
٣- في حالة الحفلات الرسمية أو التي لا تقتصر على عدد قليل من الضيوف توضع لوحة لتوضيح شكل المائدة وترتيب أماكن الجلوس من حولها طبقاً للأسماء كما يتم وضع بطاقة بالاسم أمام المقعد المخصص لكل ضيف، وقد توضع قائمة الطعام أمام كل ضيف أو بين كل اثنين منهم، ويُخدَّم على الضيوف بحسب أسبقيتهم.
٤- تزيين المائدة ببعض الأزهار أو بعض الأطباق الصغيرة من الحلوى أو الفاكهة وقد يوضع شمعدان أو أكثر وتغطي المائدة بمفرش أنيق أو مفارش فردية أمام كل شخص.
٥- يجوز ترتيب الجلوس حول مائدة واحدة أو أكثر وفي هذه الحالة لا يجلس الداعي على نفس المنضدة التي تجلس فيها الداعية.
٦- يقدم الطعام من الناحية اليسرى للجالس وترفع الأطباق من الناحية اليمني وتستخدم أدوات الطعام من شوك وملاعق وسكاكين تلو الأخرى من الخارج إلى الداخل أي يستخدم أولاً أبعد الأدوات عن الطبق ثم التي تليها من ناحية الطبق... وهكذا.
٧- لا توضع أمام الجالس على المائدة أي أكواب أو أدوات لا يتم استخدامها.
٨- بمجرد الجلوس على المائدة يأخذ الضيف الفوطة ويضعها فوق أرجله ولا يجوز إطلاقاً وضعها في ياقة الرقبة أو في الصديري أو على المائدة.
٩- تمسح الشفتان بطرف الفوطة بعد الشوربة وقبل شرب الماء وبعد تناول أي طعام دسم وعند الانتهاء من تناول الطعام والفاكهة تطبق الفوطة وتوضع على المائدة بجانب الطبق.
١٠- لا يجوز إحداث أي صوت عند الأكل أو الشرب ويجب التحدث إلى الأشخاص المجاورين وفي المواضيع العامة.

أنواع الأطعمة واتيكيت تناولها:

وقبل أن نتناول أنواع الأطعمة لابد أن نعلم أن الطعام أمرنا به القرآن فقال الله تعالى "كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ" فالأمر هنا - كلوا - يلتزم لوجوب حتى نتقوى على عبادة الله في حين أن نجد أن ربنا في نفس الأمر ينهينا عن الإسراف في الأكل فقال "وكُلُوا واشْرَبُوا ولا تُسْرِفُوا إنَّهُ لا يُحِبُّ المُسْرِفِينَ" قال عنها الرسول (ﷺ) أحلت لنا ميتتان ودمان أما الميتان فهما السمك والجرائد وأما الدمان فهما الكبد والطحال وقال (ﷺ) عن البحر هو الطهور ماؤه الحل ميته.

(أ) المشهَّيـــــات:

وهى مجموعة من السردين والأنشوجة والجبن والبيض والخضروات المحفوظة والزيتون وغيرها. والمشهيات يتم تناولها بشوكة وسكينة صغيرتين.

- أنواع خاصة من الفاكهة مثل: الجريب فروت، أو شرائح الشمام يتم تناولها عادة بملعقة صغيرة.
- جمبري مثلج مع الصوص (في الصيف).
- أومليت أو سوفليه أو باتيه محشو بالسبانخ أو المخ أو الجبن.
- الشوربة الساخنة أو الباردة.
- مكرونة بالفرن أو أسباجتي أو أرز بالخلطة.
- السمك ويقدم معه أنواع خاصة من الصوص أو السلاطة وتستخدم في تناوله الشوكة والسكين الخاصة به.

(ب) الأسمـــــــاك

في المطاعم الراقية يقدم طبق السمك مع سكين خاص لتقطيع السمك، ونظراً لأن هذه السكاكين غير مخصصة للقطع وإنما خصصت لمجرد فصل اللحم عن الشوك، فإنه يمسك بطريقة مختلفة عن السكين العادي، حيث يمسك كطريقة الإمساك بالقلم أي بأصابع الإبهام والسبابة والوسطى بينما تمسك الشوكة باليد الأخرى (اليسرى) وتستخدم في التقاط اللحم المنزوع وبعد الانتهاء من تناول لحم السمك يزال العظم والشوك (السلسلة) بإصبعي الإبهام والسبابة ويوضع على حافة الطبق.. ومن المفروض أن يستخرج هيكل الشوك كاملاً.

(ج) اللحـــــــوم

في الصحيح أن رسول الله (ع) قدمت إليه مائدة فيها لحم فرفع يده وأكل منها ولقد قال عبدالله بن مسعود أن رسول الله (ع)كان يحب لحم المعز خاصة ذراعه. وهو ما أثبته الطب الحديث بأنه خفيف على المعدة به بعض الإنزيمات الهاضمة التي تساعد المعدة على الهضم وعن سيدنا جابر بن عبدالله قال أتانا رسول (ع) الرقي منزلنا قد بحث الرشاة فقال كأنهم علموا أنا نحب اللحم. يتم تناولها مع بعض الخضراوات المسلوقة والبطاطس المحمرة، ويحتاج ذلك لكثرة تشغيل السكين، فيمسك السكين باليد اليمني بحيث يكون إصبع السبابة ضاغطاً من أعلي، على السكين، بينما تمسك الشوكة باليد اليسرى وتستخدم في إسناد قطعة اللحم لحين تقطيع جزء مناسب منه بالسكين... ثم يؤخذ الجزء المقطوع إلى الفم ويمكن خلطه باستخدام الشوكة بالمشهيات أو البطاطس أو بالخضراوات التي قد تقدم مع طبق اللحم.

(د) الحساء (الشوربة)

يوضع طبق الشوربة في وسط المائدة في العشاء العائلي أو العشاء مع المقربين من الأصدقاء وكل فرد يعرف نفسه، أما في حالة العشاء الرسمي فيفضل عدم تقديم الشوربة.

طريقة تناولها:

أغمس طرف الملعقة في الجزء المواجه لك من الطبق، التقط به كمية مناسبة لمنع سقوط الحساء من الملعقة أثناء التناول، وأغرف الحساء بجانب الملعقة (وليس بمقدمتها) لتجنيب حدوث أثناء ذلك وللحصول على الجزء المتبقي بقاع الطبق قرب الانتهاء ارفع طرف الطبق المقابل لك لأعلى بإصبعي الإبهام والسبابة.

(هـ) الفاكهة والمثلجات والجبن والحلوى:

إذا أمكن في الحلو استخدام الشوكة فقط دون الاستعانة بالملعقة يفضل الاكتفاء بها، للفاكهة شوكة وسكين خاصة ذات الحجم الصغير، والمثلجات ملاعق خاصة صغيرة مفرطحة. أحياناً يفضل بعض الضيوف تناول الجبن بدلاً من الحلوى ويتم تناوله مع قطع من الخبز.

و- البسكويت أو العيش:

يلاحظ عند تقديم الفاكهة يوضع مع طبق الطعام آنية (بوله) تحتها مفرش صغير وبها بعض الماء لغسيل الأصابع، والجالس يقوم بنقلها مع مفرشها إلى أمام طبق الطعام من الناحية اليسرى. عند الانتهاء من أي صنف توضع الشوكة والسكين متجاورين جنباً إلى جنب وهذا معناه عدم الرغبة في تناول كمية أخرى فيجرى رفع الطبق من يمين الجالس. وفي النهاية يقول الرسول (ع) إن الله ليرضى عن العبد أن يأكل الأكلة فيحمده أو يشرب شربه فيحمده عليها.

ي- الأطعمة الصعبة:

قد يسأل الإنسان نفسه وهو أمام طبق المكرونة الإسباجتي: كيف يتناول هذا الشئ الطويل الملفوف إن هناك في الحقيقة أضافا كثيرة من الطعام قد تشعر بالإحباط على مائدة الطعام لصعوبة تناولها بأسلوب يضمن الحفاظ على الإتيكيت والمظهر اللائق.

وهذه بعض الأمثلة للأطعمة الصعبة التي قد تختار في كيفية تناولها بأسلوب لائق صحيح.

١- الخرشوف: أحياناً يقدم مسلوقاً بأوراقه وبالتالي يكون من المستحيل في هذه الحالة استخدام الشوكة والسكين. أن ينتزع أوراقه بأصابعك وعندما ما تصل إلى الجزء اللين استخدم الشوكة والسكين في تقطيعه ثم أكله.

٢- الكيك والمخبوزات: أحيانا يقدم الكيك أو المخبوزات المشابهة في أحجام صغيرة بمقدار قضمة. في هذه الحالة لا يكون هناك ضرورة لاستخدام الشوكة والسكين فمد يدك وتناوله بأصابعك. ولكن لو فرض وجوده ملتصقاً أو محاطاً بالعسل أو الآيس كريم ففي هذه الحالة يأتي دور الشوكة والملعقة فاستخدم الشوكة باليد اليمني لدفع قطعة الكيك داخل الملعقة الممسوكة باليد اليسرى ثم ارفع بها إلى الفم.

٣- الكافيار: وهذا يؤكل بفرده على التوست بالسكين ثم تناول التوست بالأصابع.

٤- الذرة المسلوق: أحيانا تقدم أكواز الذرة مسلوقة على المائدة وقد يقدم معها الزبدة ففي هذه الحالة يمسك كون الذرة باليد ويمكن دهان بعض الصفوف بالزبدة باستخدام السكين ثم يؤكل ممسكا بكلتا اليدين.

٥- الاستاكوزا: وهي من المأكولات الصعبة التي تحتاج لعدة استراتيجيات في طريقة الأكل، أولاً تزال القشور (الصدف) بكسارة البندق ثم يستخرج اللحم بشوكة المأكولات (شوكة صغيرة لها ثلاثة أطراف) وفي حالة استخراج جزء كبير من اللحم يجب تقطيعه قبل تناوله بالشوكة.

٦- المكرونة الاسباجتي: وهى المكرونة الطويلة الملفوفة وتمثل مشكلة في تناولها لكثير من الناس. ومن الخطأ أو مما يتعارض مع الإتيكيت ، أن تقوم بتقطيع المكرونة بالسكين لأجزاء صغيرة، وهناك طريقتان لتناولها.

- الأولى: إما أن تقوم بلف المكرونة حول الشوكة داخل تجويف الملعقة.
- الثانية: أو تقوم بالتقاط كمية بسيطة من المكرونة ولفها حول الشوكة مباشرة في الطبق دون الاستناد بالشوكة على تجويف الملعقة.

أخطاء شائعة في إتيكيت المائدة يجب تجنبها:

(أ) مضغ الطعام:

١- لا تقع أبداً في هذا الخطأ غير اللائق وهو أن تمضغ الطعام وفمك مفتوح فغلق الفم أثناء المضغ ضرورة مهمة تجنباً لانبعاث صوت يضايق من حولك وتجنباً لإظهار الطعام ممضوغاً في فمك.

٢- ابلع ما تم مضغه بهدوء.

٣- لا يفضل التحدث أثناء المضغ، وأن اضطررت لذلك فضع كمية قليلة من الطعام بفمك.

٤- لا تحشو فمك بالطعام حتى لا تظهر بمظهر غير لائق ومنفّر.

(ب) استخدام فوطة المائدة (أو المناديل):

٥- فوطة المائدة مخصصة لمسح الشفاه فلا تستخدمها لمسح أسفل الوجه فهذا خطأ شائع.

٦- استخدم المناديل الورقية مطوية على حالتها ولا تفردها على الفم.

٧- تسمح الشفتين مسحاً رقيقاً بالفوطة أو المنديل ولا تدعك.

٨- عندما تغادر المائدة مؤقتاً بسبب ما ضع الفوطة أو المنديل على مقعدك وأدفع بالمعقد للداخل.

(ج) سرعة تناول الطعام:

٩- من آداب المائدة ألا تتسرع في تناول الطعام ولا تلتهم.. وإنما اجعل تناولك للطعام هادئاً واجعل الإحساس بالشبع تدريجياً.

١٠- من آداب المائدة أن ينتهي الحاضرون من تناول الطعام في وقت واحد تقريباً فلا تغادر المائدة قبل انتهاء الضيوف من تناول طعامهم ولا ينبغي أن تكون بطيئاً أكثر من اللازم في تناول الطعام حتى يتمكن الحاضرون من مسايرتك في تناول الطعام.

(د) الشوكة والسكين:

١٠- متى تناولت شوكة أو سكيناً من فوق المائدة فلا يجوز أبدًا وضعها على المائدة مرة أخرى.

١١- عند الانتهاء من استخدام الشوكة أو السكين فلا تضعها على المائدة بل على حافة الطبق بحيث يكون الطرف الحاد متجهاً للداخل لا تحرك يدك وبها الشوكة في الهواء أثناء الحديث مع الضيوف وإنما اجعلها مرتكزة على المائدة أثناء الإمساك بالشوكة.

(هـ) تقطيع الخبز

١٢- من الأخطاء الشائعة تقطيع البعض للخبز إلى نصفين أو الأجزاء كبيرة وهذا يخالف الإتيكيت، فيجب أن تقطع من رغيف الخبز ما يكفي كل مضغة وافعل نفس الشئ إذا كنت تأكل خبزاً وزبدة في طعام الفطور فاقطع ما يكفيك من الخبز ثم ادهنه بالزبدة.

(و) مظهرك على المائدة:

١٣- لا تجلس منكباً على الطبق الذي أمامك فرسول الله (ع) قال المؤمن من يأكل في فم واحد والكافر يأكل في سبعة أمعاء" وهذا كناية عن شدة الشراهة إلى الطعام.

١٤- استخراج بقايا الطعام: خطأ كبير في حق الإتيكيت أن تقوم باستخراج بقايا الطعام من بين أسنانك أثناء وجود الحاضرين، وسواء فعلت ذلك بالعصى الخشبية أو بأصابعك (وهذا أسوأ). ولكن ماذا تفعل لو حشر بين أسنانك شئ؟ انتظر حتى ينصرف الحاضرون واستخرجه أو غادر المائدة إلى حجرة الضيافة ثم انزع هذا الشئ كيفما تريد ثم عد إلى المائدة.

(ج) أخطاء أخرى يجب أن تتجنبها:

١- تجنب وضع الملح قبل تذوقه لأن ذلك يشعر أهل البيت بتقصيرهم في إعداد الطعام.

٢- لا تملأ طبقك بالطعام وإنما أغرف ما يكفيك ولا مانع من إعادة الغرف مرة أخرى.

٣- إذا بادر أحد الحاضرين بتناول قرص دواء فلا تسأله عن السبب لاحتمال إشعاره بالحرج فقد قال الله سبحانه وتعالي "ولا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ والْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْؤُولاً"(سورة الإسراء الآية ٣٩) ثم نهانا ربنا عن السؤال إذا كان فيه إحراج حيث قال سبحانه "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَسْأَلُوا عَنْ أَشْيَاءَ إن تُبْدَ لَكُمْ تَسُؤْكُمْ" (سورة المائدة الآية ١١٠). إذا كنت أنت الذي تتناول الدواء فلا تذكر السبب فالحديث عن هذه الأمور على المائدة غير مستحب.

٤- عندما تشبع أو تنتهي من طعامك لا تدفع بالطبق الذي أمامك للأمام ولا تحرك مقعدك للخلف.

٥- إذا لجأت للتجشؤ فأسرع بوضع منديل على فمك وتأسف على للجميع لا لأحد بعينه.

٦- لا تنفخ في الحساء لتبريده بسرعة فهذا سلوك غير مقبول نهي عنه الرسول (ع) وإنما انتظر قليلاً حتى يبرد.

٧- تجنيب وضع لقيمات الخبز في الحساء لعمل (الفتنة) فهذا أيضاً سلوك غير مقبول.

نصائح عامـــة:

١- لا تمسح الصلصة اللذيذة المتبقية في الطبق بقطعة من الخبز خاصة في الدعوات الرسمية ولا تكن شرهاً.

٢- لا تغمس إصبعك في الطبق لتتذوق ما به.

٣- لا تلحس أصابعك لأي سبب من الأسباب.

٤- لا تشم الطعام قبل وضعه في فمك.

٥- تناول طعامك بهدوء حتى تتجنب طرطشة المفرش والمأكولات الأخرى أو على ملابس من يجلس بجوارك.

٦- جفف شفتيك قبل شرب الماء وبعده حتى لا تترك أثار الطعام (أو الروج بالنسبة للسيدات) على الكوب.

٧- لا تلمس الفاكهة بيدك وتتحسسها لتعرف مدى نضجها.

٨- لا تنتقد طعاماً مما يقدم إليك.

٩- لا تضع الفوطة على رقبتك أو تدسها في فتحة القميص.

١٠- إذا اتسخت ملابس أحد الضيوف فلا تلفت نظره إلى ذلك، أما إذا كنت أنت المسئول عن حدوث بعض البقع على ملابس من يجلس بجوارك فعليك بالاعتذار برقة على الفور ويمكنك الذهاب إلى المطبخ لإحضار بعض الماء الساخن أو مادة منظفة وقطعة من القطن لمحو آثار هذه البقع إذا أمكن.

١١- في نهاية الطعام في المطعم أو عند الأصدقاء ضع الفوطة على المائدة مع عدم ثنيها كما كانت.

١٢- إذا انتابتك نوبة من الضحك فغط فمك وأنفك بالفوطة ولا تنظر إلى من كان سبباً في الضحك حتى تمر النوبة.
١٣- لا تشكو من تعب معدتك بعد نهاية الطعام ولا تقل أنا أشعر بالقيء بل قل "أنا لست على ما يرام".

اتيكيت الملابس والأناقة

في البداية عزيزي القارئ يقول سبحانه الله وتعالي "يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاساً يُوَارِي سَوْءَاتِكُمْ وريشاً ولِبَاسُ التَّقْوَى ذَلِكَ خَيْرٌ ذَلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ" الأعراف الآية (٢٦) عن أم سلمة قالت كان أحب إلى رسول الله (ع) يلبس القميص وإذا ما لبست جديداً قل ما قاله رسول الله (ع) اللهم لك الحمد كما كسوتنى إياه أسألك خيره وخير ما صنع له وأعوذ بك من شره وشر ما صنع له.

١ – المظهر الخارجي

الذوق والرقي والأناقة كلها مطلوبة ومهمة في حياة الإنسان حتى في مظهره الخارجي وليس فقط في طريقة تفكيره وأخلاقياته وقد يري البعض بأنها أشياء صغيرة ولكنها في الحقيقة مهمة جداً في إضفاء روح التحضر على من يتمسك بها سواء كان رجلاً أو إمراة ولكن هل يمكن لك أن تكون أنيقاً دون جرى وراء الموضة؟ الإجابة نعم، فالشخصية الأنيقة هى التي تدقق في اختيارها لكي تكون لها شخصيتها المستقلة ولكي يكون لها ذوقها الخاص الذي تقتنع به وتراه جميلاً وأنيقاً حتى لو لم يكن موضة أو لم يكن متمشياً مع خطوطها.

إن أبسط قواعد الإتيكيت تقول: إن الشخصية الأنيقة هي الشخصية البسيطة حيث تدل على البساطة وعلى الثقة بالنفس وتعني عدم المبالغة في الزينة وعلي الأناقة رغم البساطة، أما الشخصية التي تلهث خلف أخر خطوط الموضة وتبالغ في إظهارها بعيدة تماماً عن الإتيكيت دون أن ينفي هذا إمكانية أن يكون للشخصية الأنيقة ذوقها الخاص والبسيط والمتمشي مع بعض خطوط الموضة حتى لا يقال عنها ـ من قبل بعض المتزمتين ـ إنها متخلفة عن الركب.

ومن المعلوم أن الموضة تختلف من عام لأخر وفق موديلات مختلفة يُفضل في مثل هذه الحالة اختيار الملابس الكلاسيكية العادية والابتعاد عن الموضة التي لا تتناسب مع الجسم أو الشخصية والاكتفاء بما يناسب أسلوب ونمط الحياة والشخصية.

المهم وقبل كل شئ هو الإحساس بالراحة أثناء ارتداء الملابس وننصح بالجرأة والخيال في ارتداء ملابس السهر أو حفل كوكتيل لأن الظهور بمظهر جميل وأنيق لا يثير دهشة واستغراب من حولك هو الهدف الأكبر مع ضرورة الانتباه دوماً إلى أن محاولة تقليد الشباب في ملابسهم مهما كان الثمن ربما يبدو سخيفاً مضحكاً وساخراً على صاحب الخمسين سنة.

٢ – اختيار ألوان الملابس:

اختيار اللون المناسب للملابس يجب أن يتفق مع عدة نواحي وهي نوع الجنس (ذكر ـ أنثي) ولون الشعر، ولون البشرة، وأيضاً مع شكل القامة وهذه بعض القواعد المناسبة لاختيار الألوان.

١- الألوان الخفيفة أو الهادئة (مثل البيج أو الكريم) تناسب المرأة النحيفة أكثر من البدينة.
٢- الألوان الغنية (مثل الأحمر والبنفسجي) تناسب البشرة السمراء أكثر من البشرة البيضاء.
٣- الألوان الغنية تناسب الشعر الغامقه بينما تناسب الألوان الخفيفة الهادئة الشعر الفاتح.
٤- القصير يفضل له ارتداء الألوان السوداء أو الرمادية.

٥- الأطفال عموماً يمكنهم ارتداء أي ألوان ولكن يفضل لهم ارتداء الملابس الملونة بألوان زاهية لأنها تعبر عن مرحلتهم التي تتميز بالمرح والشقاوة.

٦- بصفة عامة يجب أن تتنوع ألوان الملابس ويتفق بعضها مع بعض وهناك ألوان نسائية وألوان رجالية.

فلا يفضل للرجال الألوان مثل: البرتقالي أو الأصغر أو الأحمر أو الأخضر حيث أن هذه الألوان تناسب النساء أكثر من الرجال.

ملابس المرأة:

١- المرأة الرشيقة: يناسبها الألوان ومختلف الملابس والموديلات.

٢- المرأة البدينة: يجب أن تتأني في اختيار شكل ملابسها وألوانها بحيث تتجنب ما يظهرها بحجم أضخم فلا يفضل لها مايلي:

أ- الملابس المكشكشة والأحزمة العريضة.

ب- الأقمشة ذات الرسوم الواضحة البارزة مثل النقوش الواسعة والعريضة والمربعات والمقلمة بالعرض.

ج- الألوان الزاهية عموماً كالأحمر والأصفر والفضى بينما يفضل لها الآتي:

- التنابيـــــر: لإخفاء بدانة أطرافها.
- الأقمشة السادة أو المقلمة بالطول.
- الألوان الغامقة والسادة مثل (الرمادي ــ البيج الغامق).

المرأة النحيفة: وتناسبها الملابس غير المفضلة للمرأة البدينة كما يناسبها بصفة خاصة الزي الكامل (الفستان أو البدلة).

أتيكيت ملابس الفتاة الجامعية:

١- الجامعة مكان للثقافة وتحصيل العلم والأدب وليست مكاناً لاستعراض الأزياء والملابس، فجيب أن تراعي الفتاة بالجامعة أن تكون ملابسها محتشمة طويلة.

٢- يجب أن تكون الملابس ثقيلة لا تصف ولاتشف ولا تظهر ما تحتها مصداقاً لقول الرسول ع (صنفان من أهل النار لم أرهما منها نساء كاسيات عاريات مائلات مميلات رووسهن كاسنحة البخت).

٣- أن تكون الملابس معتدلة فى سعرها وليست باهظة الثمن حفاظاً على مشاعر الفتيات الآخريات وأن الجامعة ليست مكانا للتباهي بالملابس ولكنها أماكن لتحصيل العلم.

٤- أن تكون الملابس بعيدة عن التقاليع والاستعراض.

٥- أن تكون الملابس واسعة فضفاضة وليست ضيقة تبرز مفاتن الفتاة حتى لا تلفت نظر الآخرين إليها.

٦- أن تختار الفتاة ملابسها بناءً على تناسق الألوان وتداخلها مع بعضها.

ملابس الرجل:

هي البدلة ويفضل اللون الأزرق الغامق، كما يفضل القميص الأبيض لما يضيفه من جدية في المظهر... أما رباط العنق فله اختيارات وإيحاءات مختلفة على حسب لونه ورسمه.

اعتقد أن هذا الكلام يخص المرأة ولا يخص الرجل ليس كذلك.

إكسسوارات الملابس:

(أ) القبعـــة

لم تعد أمراً حتمياً واكتفت بأنها إما تتميه الهندام أو للحماية من البرد ولكنها مازالت الأسس القديمة في ارتدائها هي السائدة من خلال ضرورة خلعها في الأماكن العامة (السينما ـ المسرح ـ المقهى) إضافة إلى خلعها عند مقابلة الرجل والتسليم عليه، باستثناء القبعات التزيينية التي توضع على الرأس كموديل للتسريحة. أما في حالة تلبيه دعوة على الغداء أو العشاء فيمكن تعليق القبعة عند مدخل المنزل.

(ب) القفـازات

القفازات لا تستخدم فحسب لوقاية اليدين من البر وإنما تستخدم كذلك في المناسبات الرسمية جداً مثل الذهاب لحفل عشاء راق أو للأوبر أو الاحتفال دبلوماسي، كما ترتدي أيضاً أثناء قيادة السيارة في المناسبات الخاصة وأثناء ركوب الخيل، بينما لا يجوز ارتداؤها أثناء تناول الطعام.

والقفاز الأبيض هو المناسب للحفلات النهارية، بينما تتفق الألوان الغامقة مع المناسبات الليلية وتبقي الحالة الوحيدة التي يتجرأ فيها المرء على نزع قفازاته وفق ما تتحدث عن الأصول البروتوكولية عند مصافحة أحد الأفراد أو الأميرات أو أحد من الطبقات النبيلة، عندها فقط يمكن للنساء والرجال. المصافحة مع لبس الجوانتي طبقاً لما رواه الإمام الشافعي.

(ج) رباط العنـــق

اخترعها البعض وأدخل التقنيات عليها آخرون من خلال الرسوم الهندسية والألوان الزاهية كما حل مكانها الوشاح المربوط حول العنق في أحيان أخرى مع التأكيد دوماً على أهمية أن يكون لون ربطة العنق منسجماً مع لون البدلة عند الذهاب لتلبيه دعوة ما أو لموعدها ما أو عند الذهاب إلى حفلات الاستقبال البروتوكولية بل ويفضل أن يكون لونها غامقاً.

(ت) منديل الجاكيت وشعار المؤسسة:

يراعى استخدام منديل داخل الجيب العلوي من الجاكيت يتناسب مع لون رباط العنق أو أحد الألوان الضعيفة فى الرباط وأيضاً ارتداء شعار المؤسسة الذي يعمل بها الرجل وعادة يكون (ببدج) على هيئة دبوس يلصق بالعروة أعلى يسار الجاكيت.

(د) المجوهــرات:

١- لا يصح ارتداء المجرهرات في الصباح سواء كنت في المنزل أو أثناء شراء لوازم المنزل.

٢- يفضل لبس الخاتم في الإصبع "البنصر" وليس في الإصبع الوسط أو السبابة أو الإبهام.
٣- السلسلة مكانها حول الرقبة وليس حول الرجل أو حول الوسط.
٤- لا تكثر من المجوهرات في السهرة وتكرر البساطة هي أساس الأناقة.
٥- بالنسبة للرجل يكفي دبلة الزواج والساعة ولا أكثر.

أما ما يري من لبس الرجل لسلاسل وخواتم في الأصابع كلها لا تتناسب مع رجولته.

(هـ) الماكيـــاج

١- ابتعدي عن المكياج الصارخ وليكن أقرب إلى الطبيعة فيزيد من جمالك.
٢- في مكان عام أو أثناء الدعوة على الغداء أو العشاء لا تخرجي مرآتك لتعيدي وضع الماكياج وأنت على المائدة بعد الانتهاء من تناول الطعام، فإذا كان من الضروري أن تفعلي ذلك فأذهبي إلى الحمام.

(و) المظلـــة

المظلة كالحلزون أداة لا تخرج ولا ترى النور في أيام المطر ولسوء الخط أن عادة استخدامها مازالت مجهولة من قبل الكثيرين.

استخدام المظلة ولكن لا تترد أبدا برفعها عالية عند مواجهتك لأحد المارة، الأمر في هذا الموضوع يرتبط بالإنسان الأطوال قامة الذي سيضطر عند مواجهته آخر أقصر منه في الطريق إلى خفض مظلته حتى ولو كانت الأطول امرأة والأقصر رجل.

ثم علينا عدم نسيان إلقاء – نظرة بين الحين والأخر – إلى الخلف فربما كنا نتسبب في قلق الآخرين من المارة وأن تلتزم بمايلي:

- في حالة شخصية معاً ومظلة واحدة. الزوج هو الذي يمسك بالمظلة ليحمي زوجته وليس العكس. الأطول هو الذي يمسك بالمظلة ليحمى الأقصر عند دخول المنزل المتوجه إليه لا تضع المظلة المبللة على الأرض أو على السجادة بل أسأل صاحب المنزل عن المكان الذي يمكن ترك المظلة والجوارب.

(د) الحذاء والجوارب

١- يجب أن يتفق لون الحذاء مع لون الملابس وخاصة السفلية، سواء للرجل أو المرأة.
٢- يجب أن يتفق لون الحذاء ولون الحقيبة سواء للرجل أو المرأة.
٣- يجب أن يتفق لون جوارب الرجل مع لون الملابس وأن تكون محبوكة على رجلية دون ترهل.
٤- يفضل أن تتجنب المرأة المصابة "بالفلات فوت" الأحذية المفتوحة من الخلف وتتجنب المرأة ذات الأصابع الكبيرة أو غير المنتظمة أو التي لها أظافر سيئة الأحذية المفتوحة من الأمام.
٥- يجب أن يتفق مقدار ارتفاع كعب الحذاء النسائي مع طول الجسم.
٦- في حالة ارتداء حذاء مفتوح من الخلف لابد للمرأة أن تعتني بشكل كعبيها فيجب أن تزيل الجلد الناشف أو الميت وتدهن كعبيها بالجلسرين أو الكريم بغرض تجميل منظر الكعبين وفي حالة عدم إمكانية ذلك فيفضل أن تتجنب هذا النوع الأحذية فالكعب الجميل والحذاء الجميل تعتبران من أهم عوامل الجاذبية والإعجاب مع الوضع في الاعتبار أن الرجال والنساء الذين ينتقلون أحذية غير مطلية وملمعة وذات كعب مهترئ يمكن الحكم عليهم بأنهم أشخاص مهملون.

(ذ) الروائـــح

١- مراعاة نظافة الجسم دائماً حتى لا تفوح منك رائحة العرق الكريهة ويهرب النـاس مـن صحبتك.
٢- الملابس التي ترتديها السيدة أثناء إعداد الطعام في المطبخ تلتصق بهـا روائـح عديـدة لذلك يجب استبدالها بملابس أخرى نظيفة بعد الانتهـاء مـن إعداد الطعام حتـى لا ينفر منك الآخرون.
٣- عدم اسـتخدام الـروائح القويـة النفـاذة فهـي تضـايق الكثيـرين والـروائح الرقيقـة هـي الــروائح المحببــة للجميــع خاصــة فــي الأمــاكن المغلقــة مثــل الســيارة أو القطــار أو الطائرة...إلخ.
٤- بالنسـبة للرجـل يجب تجنيـب اسـتخدام الـروائح علـى الإطـلاق بـل لا يسـتخدم إلا مـاء الكولونيا خاصة بعد الحلاقة.

(ي) النظـــارة

سـواء كانـت الطبيـة أو الشمسـية يجـب أن تكـون مناسـبة لشـكل الوجـه وهـذه بعـض التنبيهات اللازمة والمهمة.

١- الوجه المستدير: يناسبه إطار ذو زاويتين بارزتين للخارج أو مربع الجوانب.
٢- الوجه الطويل:يناسبه إطار عريض ليقاوم الطول الزائد للوجه.
٣- الوجه المربع: يناسبه إطـار دون زوايـا بـارزة للخـارج، ويجب أن يكـون منطبقـاً علـى الوجه لأقصى مسافة ممكنة.
٤- الوجه الأشقر(أو الفاتح): يناسبه إطار فاتح اللون.
٥- الوجه الأسود(أو الغامق): يناسبه إطار غامق اللون.
٦- الوجه البيضاوي: يناسبه أشكال مختلفة من أفضلها الإطار المستدير الرقيق الشفاف.

آداب اختيار وارتداء الجورب:

١- يجب أن يكون الجورب ملائم للـون الملابـس التـي يحتـذيها الفرد ومحبوك علـى القدم دون ترهل، فإذا تعذر عليه ارتداء جورب ملائم للون الملابس، فيجب أن يكـون ملائمـاً للون الحذاء بقدر الإمكان.
٢- يجب لبس الجوارب بكل عنـاية واهتمام بحيث تكون ملتصقة بالقدم تمامـاً لأن ارتخـاءه يشوه شكل الساق ويجعلها غير مقبولة شكلياً.
٣- احرص على ارتداء الجوارب حتى لـو كانـت حـرارة الجـو عاليـة لأن الجـوارب مكمـل لشكل الحذاء.
٤- احرص على أن تكون خياطة الخلفية فى الجوارب فى موضعها بحيث لا تكون معوجـة فيصبح منظر الساق قبيحاً وغير ملائم.

اتيكيت اختيار وارتداء الحذاء:

١- احرص عند شراء الحذاء الجديد أن تجرب فروتي الحذاء معــاً، لأن كل قدم تختلف عن الأخرى.

٢- احرص على أن يكون الحذاء فراغ مناسب يسمح لأصابع القدم بالتمدد، ولا تثق فى قول البائع الذي يؤكد أن الحذاء سيتسع مع مرات ارتداء الحذاء.

٣- عن ارتداء حذاء مفتوح فأحرص عدم ظهور أصابع القدم أو كعب القدم من فتحة الحذاء.

٤- احرصوا على عدم ارتداء حذاء متآكل الكعب أو معوجاً لأنه يظهر الشخص بمظهر غير لائق ذوقياً.

٥- احرص على ارتداء الحذاء اللامع أو المصقول، وصبغ الحذاء ودهانه عملية يجب أن تتم يومياً أو كلما اتسخ الحذاء.

٦- يجب الحرص على أن يكون مقاس الحذاء مناسباً لحجم القدم حتى يسمح بحرية الحركة والسير دون أي صعوبات تؤثر قدميك وحتى لا يتسبب فى أي تشوهات فى القدم أو ميل فى الجسم.

٧- يجب اختيار شكل موديل الحذاء الذي يخفي عيوب القدم أو أي تشوهات قد توجد بالقدم قبل الاهتمام بمسايرة الموضة.

٨- عند المرأة يجب أن يكون لون الحذاء يتناسب ولون حقيبة اليد أو ينسجم مع لونها حتى يكون هناك تناسق.

٩- احرصوا على أن يكون الحذاء مناسباً للموسم فلا ترتدي البوت فى فصل الصيف أو الصندل فى الشتاء فلكل فصل حذاء يتمشى معه.

١٠- يجب أن يكون لون الحذاء مناسباً تماماً مع لون الملابس وخصوصاً السفلية منها أو يتمشى معها، وأن الأسود فى الألوان يتمشى مع معظم ألوان الملابس.

١١- يجب الاعتناء بنظافة الكعبين ونعومتها خصوصاً إذا ما كان الحذاء يكشف عنها فى هذا الحالة يجب إزالة الجلد الميت من كعب القدم وكذلك الأصابع حتى تظهر القدم بالمظهر الجميل والأنيق.

اتيكيت استخدام الماكياج:

١- الماكياج اليوم يعد جزءاً من الزينة الكاملة والتواليت، فهو يجعل المرأة أكثر جمالاً وأناقة وجاذبية، ذلك لقدرته على إظهار خط جمالي معين وإخفاء العيوب.

٢- احرصي على عدم المبالغة فى وضع الماكياج على الوجه، وعدم طلاء الوجه بطبقة سميكة من كريم الأساس مع استخدام كثير من الألوان المختلفة، حتى لا يتحول الوجه إلى شكل وجه المهرج، فالماكياج يجب أن يبدو طبيعياً تماماً، كل شئ فيه موزع باعتدال.

٣- يجب الحرص على استخدام الكريمات وأنواع الماكياج التي تتناسب مع بشرتك للحفاظ على صحتها ونعومتها ونضارتها.

٤- احرصي على نظافة الوجه قبل وضع أي مادة عليه من كريمات وغيرها من المواد الأخرى.

٥- كذلك يجب الحرص على عدم إعادة تنظيم وترتيب الماكياج أمام الناس، فالأفضل هنا هو الذهاب إلى الحمام وإعادة ترتيب وتنظيم الماكياج.

٦- احرصي أيضاً عند الانتهاء من المناسبة التي وضعتي الماكياج من أجلها أن تتبادري بإزالته بالماء ولا تتركيه حتى يزول من تلقاء نفسه فهذا ليس صحياً لوجه المرأة.

اتيكيت الحفلات والعزائم وليالي الزفاف وأعياد الميلاد

في البداية لابد أن نذكرك عزيزي القارئ إن إجابة الدعوة أنت مأمور بها فقد قال (ع) إذا ادعي أحدكم فليجب وقال حق المسلم على المسلم وذكر من الحقوق أن يلبي دعوته وقال الله سبحانه وتعالي حتى نتعاون على الأمور التي تبعث السرور في نفوس المسلمين "وتَعَاوَنُوا عَلَى البِرِّ والتَّقْوَى ولا تَعَاوَنُوا عَلَى الإِثْمِ والعُدْوَانِ واتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ العِقَابِ" (سورة المائدة آية ٢) وقبول الدعوة فيه مسرة وسرور للداعي، من هنا يقول سيدنا محمد (ع) في حديث طويل "وإدخال السرور على أخيك المسلم صدقه".

١- الدعـوة للحفلات:

الحفلات تعتبر من أهم مظاهر النشاط الاجتماعي (المراسم) سواء لمناسبة معينة أو حتى لمجرد تحقيق الغرض الاجتماعي منها، مع التفكير في نوع الحفلة أو المأدبة وزمانها ومكانها، وعدد وأوصاف الضيوف، ونوع المأكولات والمشروبات أو أعمال الترفيه، أو الكلمات أو الهدايا التي تقدم للضيوف، وبعد ذلك تبدأ مرحلة توجيه الدعوات قبل موعد الحفل بوقت كافٍ، وقد تكون شفوية أو كتابية وفقاً للظروف، ولكن الأفضل مع ذلك إرسال دعوة مكتوبة للتذكرة والتأكد، وصيغتها لا تكون مبالغ في لهجتها الرسمية أو جافة العبارة كما أنها لا تكون لينة أكثر من اللازم ويجب أن تكون بياناتها واضحة خاصة فيما يتعلق بالساعة واليوم والمكان وطبيعة الحفلة والملابس المطلوبة والمناسبة التي أقيمت الحفلة من أجلها.

ويوضح في بطاقة الدعوة اسم ووظيفة الداعي والشكل التالي يوضح

نموذج للدعـــوة

يتشرف .... (اسم الداعي ووظيفته) ....

بدعوة السيد........................... (اسم المدعو وحرمه)........................ لحضور

حفل.................... (نوع الحفل) .... الذي سيقام الساعة .... يوم

.... الموافـــق .... فـــي .... (مكـــان الحفـــل)

....

الغرض من الحفل أو المناسبة .... الرد ت:.........................

٢- استقبال الدعــوة:

الاستقبال والإرسال وجهان لعملة واحدة، وكما أن لإرسال الدعوة وتوجيهاتها آداباً الالتزام بها عند الضيافة، وكذلك فإن لاستقبال الدعوة إرساء قواعد تقوم عليها مرحلة الضيافة ذاتها، لذا وجب على من يتلقى الدعوة أن يلتزم بعدد من الآداب نذكر منها مايلي:-

- إذا وصلتك دعوة من صديق احرص على الرد عليها بنعم أو لا (إذا طلبت ذلك منك) حتى يتمكنوا حجز المقاعد والأماكن وفقاً لعدد من قبلوا الدعوة.
- إذا كان الداعي للحفلة قد أكد على عدم اصطحاب الأطفال فليتقبل المدعو ذلك بصدر رحب، فإذا لم يكن متيسراً ترك الأطفال عن إحدى القريبات فالأفضل الاعتذار عن الدعوة.

- إذا تحدد الاعتذار عن قبول الدعوة فلابد من إبلاغ هذا الاعتذار للداعين سواء تم ذلك من خلال الهاتف أو البريد أو المقابلة الشخصية.
- عندما يدعوك شخص لقبول ضيافته على العشاء أو الغداء، فليس من اللائق السؤال عن نوع الأطباق التي ستقدم إليك لأن الهدف من الدعوة ليس تقديم الأكل لكن تمضيه وقت جميل مع المضيفين والضيوف.

خطوات الحفل:

١- تحديد نوع الحفل ومستواه (حفل الحديقة - شاي - استقبال - عشاء - غذاء - ميلاد - زواج .... الخ).

٢- عمل كشف دقيق بأسماء المدعوين ويراعي أن يكون العدد المقترح زائداً ١٥% عن العدد المطلوب دعوته فعلاً لمواجهة النقص الاعتذارات عن الحضور فكثيراً ما حدث أن يظهر لصاحب الحفل كثرة الاعتذارات مما يحمل معه علامات الفشل، وخاصة إذا كان موعد الحفل قد اقترب وأصبح من غير اللائق دعوة ضيوف جدد في الأيام الأخيرة قبل إقامة الحفل.

٣- يراعي الداعي مشكلة "العادات والتقاليد" بالنسبة لبعض المصريين حيث لا يتخرج هؤلاء من اصطحاب أشخاص غير مدعوين للحفل أو إن يتغيب أشخاص مدعوون بدون اعتذار.

٤- يعمل ترتيب جلوس المدعوين وفقاً لأقدميتهم ومراكزهم الاجتماعية، ووفقاً لقواعد "الإتيكيت" ويوضح كارت باسم كل مدعوا أمامه على المائدة، كذلك يوضع "كروكي" عند مدخل قاعة الطعام يحدد أسماء وأماكن المدعوين بذلك ليتسنى لكل مدعو التعرف على مكانه بسهولة.

٥- إذا كان الحفل سيقام في الحديقة فيراعي أولاً حالة الجو المنتظرة واحتمالات وإعداد خطة بديلة إذا تعذر إقامة الحفل بالحديقة.

أنواع الحفـلات:

توجد أنواع كثيرة من الحفلات والمآدب منها الشائع في الدول الأوروبية ولا تقام في بلادنا ومنها ما نضطر إلى الإعداد لها أو قد نلبي الدعوة لحضورها وفيما يلي نتناول ذكرها بالتفصيل:

١- حفلات الشاي أو القهوة

غالباً ما تكون شائعة في الدول الأوربية وتدعو إليها سيدة المنزل في الصباح أو بعد الغداء وقد تقتصر على السيدات أو تضم الرجال أيضاً.

يقدم فيها الشاي أو القهوة مع بعض العجائن المملحة أو المسكرة والحلويات والعصائر.

ويرتدي فيها الرجال بدلة كاملة أي لا يجوز ارتداء جاكيت سبور مع ارتداء رباط العنق ولا مانع أن يكون لون البدلة فاتحاً أو متوسط القتامة مع تناسق لون الكرافتة ولون الشراب.

وترتدي النساء فستاناً بسيطاً أو تاييراً بلون متناسق هادي ويجوز ارتداء القبعة وخاصة في البلاد التي تنتشر فيها هذه العادة وتكون القبعة عريضة الجوانب كما أنه لا يجوز ارتداء الأحذية الذهبية أو الفضية أو الأقمشة اللامعة أو قطع الفرو إلا إذا كان الحفل بعد الظهر.

٢- حفلات الغذاء:

تضم عادة عدداً محدوداً من المدعوين ولذا قد لا ترسل لهم بطاقات دعوة ويكتفي بالاتصال الشخصي أو التليفوني. وتبلغ الدعوة قبل ميعاد الحفل بأسبوع، وليس من الضروري

ترتيب أسبقية الجلوس على المائدة اكتفاء بأن يحتل الداعي وزوجته مكانهما وعلي يمين كل منهما أقدم ضيف وأقدم ضيفة، ويجوز عدم حضور زوج الداعية في وقت تناول الغذاء.
وبالنسبة للملابس للرجال والسيدات تكون مثل حفلات الشاي ولكن لا يجوز للرجال البلوفر تحت الجاكيت بدلاً من الصديري.

٣- حفلات الحديقة:
كانت شائعة في الدول الأوربية مثل حفلات الشاي وكانت النساء تردين القبعات ذات الجوانب العريضة ويجوز حمل الشمسيات الجملية.

٤- حفلات العشاء:
يعتبر أرفع أنواع الدعوات الاجتماعية سواء بالنسبة للداعي أو المدعوين، ويكون العدد محدوداً بقدر ما تسمح به غرفة الطعام وحجم المائدة. وعلي المدعوين الحضور في الموعد والإفادة بقبول الدعوة أو الاعتذار عنها فور تلقي الدعوة ويقدم فيها المشروبات قبل العشاء للضيوف، ثم يومئ رئيس السفرجية للداعية فيقوم زوجها (الداعي) باصطحاب أسبق ضيوفه ويتوجه به الغرفة الطعام ويليه بقيه الضيوف السيدات أولاً ثم الداعية مع أسبق الضيوف في النهاية. يفضل عدم حمل المشروب إلى المائدة إذا كان الضيف لم ينتهي من تناوله بالصالون ولو أن الداعي أو الداعية قد يأذنان بذلك للضيف ولا يتم التدخين على المائدة إلا قبل الحلو مباشرة. عند الانتهاء من العشاء تومئ الداعية إلى أسبق الضيفات فيقوما ويتبعها بقية السيدات إلى غرفة الصالون ويتقارب الرجال قرب مجلس الداعي والسيدات يبقين بالصالون أو يذهبن لإعادة الاطمئنان على زينتهن في مرآة الحمام بعد قليل ينضم الرجال للسيدات وفي خلال نصف الساعة يبدأ الضيوف في الاستئذان للانصراف.
ويلبس الرجال فيها بدلة كاملة بلون قاتم ويرتدون أيضاً هذه الملابس إذا ذكر في بطاقة الدعوة عبارة **Lounnbe suit** أو عبارة **Tenve ville** وترتدي السيدات فساتين المساء حسب الموضة من أي لون وإذا كانت الألوان فاتحة تكون الأقمشة من نوع يصلح للمساء مثل: الشيفون والحرير سواء كان الفستان من قطعة واحدة أو قطعتين وقد ترتدي السيدات فساتين السهرة الطويلة أو القصيرة حسب الموضة، ويفضل في الشتاء ارتداء شئ من الفرو سواء في شكل معطف أو جاكيت أو إيشارب، وتستخدم قليل من الإكسسوار للزينة.

٥- حفلات الكوكتيل:
كانت شائعة في الدول الأوربية ومازال موعدها يبدأ مع الغروب وينتهي قبل موعد العشاء وهي نوع وسط بين حفلات الاستقبال المنزلية البسيطة وبين حفلات الاستقبال الكبيرة وقد تكون رسمية أو غير رسمية ويجوز أن تقام أيضاً بعد العشاء وترسل للمدعوين بطاقات قبل موعدها بأسبوع. ويقدم فيها العصائر والمياه الغازية ولكنها كانت تعتمد أساساً على تقديم المشروبات التي تسمى "كوكتيل" ويكون معظم الضيوف فيها واقفين ويوجد عدد محدود من أماكن الجلوس يترك عادة للسيدات وكبار الشخصيات أو كبار السن ويطاف على المدعوين بأنواع الشراب المختلفة وبأنواع العجائن المملحة أو أصناف من الأطعمة المملحة مثل البطارخ أو الجبن والتونة أو أصناف من الأطعمة الساخنة ذات الوحدات الصغيرة مثل (السوسيس - الكفتة - الكبده) وتكون الملابس فيها مثل الملابس في حفلات الغذاء إن كان الحفلة في النهار قبل الغذاء أو بعده. وإن كانت الحفلة عند الغروب وما بعده تكون الملابس مثل ملابس المساء مع عدم المبالغة في الإكسسوارات للسيدات.

٧- حفل الزواج
عندما نفكر في إقامة عرس أو ليلة زفاف فإن من أهم ما نفكر فيه للتخطيط لإقامة هذه الليلة هو إعداد قائمة بأسماء المدعوين واختيار شكل مناسب للدعوات التي سنرسلها للضيوف

وأيضاً التفكير في نفقات الحفل والمكان المناسب. ومن المألوف في الإعداد لمراسم الزواج أن تقوم كل من أسرة الزوج وأسرة الزوجة بترشيح المدعوين لحفل الزواج وكتابة أسمائهم في قائمة، وذلك بإعداد متساوية عادة بين الطرفين ثم يقوم الطرفان بإعداد قائمة مشتركة تتفق في العدد مع درجة اتساع مكان الحفل. والإتيكيت في هذه الناحية يبرز في اختيار الشكل المناسب للدعوة التي سترسل للمدعوين وأيضاً اختيار كلمات الدعوة بعناية وأسلوب راقي ومن المعروف في دعوات الزواج أن تقدم الدعوة مطبوعة على ورق مزركش يدل على الفرحة ويكتب فيها اسم المدعوة مثلا بالحبر الأسود بخط اليد بينما يكتب باقي كلمات الدعوة داخل ظرف يكتب عليه العنوان بخط اليد واسم الضيف. وهناك عدة صيغ مناسبة تتضمن جميعها الدعوة إلى حفل الزفاف بأسلوب رقيق والشكلان التاليان يوضحان كيفية تنسيق كارت الدعوة.

الأستاذ/................ وحرمه نتشرف بدعوتكم الحضور حفل زفاف.
الآنسة............ على المهندس/............
يوم.................الموافق/..................
الساعة/................ بنادي......................
شارع/..
وعقبال عندكم

الحاج/...................................... وحرمه يتشرفان بدعوة سيادتكم لحضور عقد قران الآنسة/............... على الأستاذ/.................... يوم ....
الساعة/............بمسجد:.........(السيدة زينب)

ملابس حفل الزفاف:

(أ) ملابس الزوج

الزي الرسمي للزوج في ليلة عرسه عبارة عن جاكيت أسود وبنطلون رمادي غامق بخطين جانبين بلون أحمر وحزام قماش عريض حول الخصر لكن الزي الرسمي أصبح يقتصر على الطبقة الأرستقراطية... بدلاً منه يمكن ارتداء حلة بلون أسود.

وبصفة عامة يجب أن يكون زي الزوج غامقاً ليتناسب مع زي الزوجة الأبيض وإن يكون وقوراً مميزاً.

(ب) ملابس العروس:

ترتدي العروس فستاناً من اللون الأبيض أو الكريم الفاتح، ويكون محتشماً طويلاً حيث يقول ربنا "يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ قُل لأَزْوَاجِكَ وبَنَاتِكَ ونِسَاءِ المُؤْمِنِينَ يُدْنِينَ عَلَيْهِنَّ مِن جَلابِيبِهِنَّ ذَلِكَ أَدْنَى أَن يُعْرَفْنَ فَلا يُؤْذَيْنَ وكَانَ اللَّهُ غَفُوراً رَّحِيماً". (سورة الأحزاب) ويقول الرسول الكريم محمد (ع) للسيدة أسماء بنت أبى بكر يا أسماء إذا بلغت المرأة المحيض فلا يصح أن يرى منها إلا هذا أو رد هذا وأشار إلى الوجه والكفين" وترتدي كذلك برقعاً (حجاباً) يغطي وجهها ويتدلى على خصرها ومن الطريف أن هذه الملابس المحتشمة للعروس العربية أو هذا الزي المميز هو

نفسه الزي الرسمي التقليدي للعروس في دول الغرب، فوقار العروس في ليلة زفافها شئ أساسي ولا يجب أن يكون في زيها أو زينتها ما يظهرها بالخلاعة!.
وفي فصل الشتاء يكون الزي من قماش ثقيل نسبياً مثل القطيفة أو السَّتان أو الديباج، أما عروس الصيف، فإنها تختار قماشاً خفيفاً لزينها كالقطن أو الشيفون.

(ج) ملابس الضيوف:
ويجب أن يرتدي الضيوف من الرجال زياً رسمياً أي حلة غامقة وبابيون أو كرافت، أما بالنسبة للنساء فليتزين بالزي الإسلامي المحتشم.

الفصل الخامس
اتـكـيـت الأمـاكـن الـعـامـة

الحوار الإعلامي المسجل لشخصية عامة:

١- يجب حجز ميعاد سابق من سكرتير أو سكرتيرة الشخصية سواء بالتليفون أو بالذهاب إلى مكتب هذه الشخصية وتعريف سكرتير أو السكرتيرة بنفسك وكذلك الموضوع الذي تريد مقابلة الشخصية من أجله.
٢- احرص على الذهاب فى الميعاد المحدد لك ولا تتأخر عنه حتى لا تفقد مقابلة هذه الشخصية.
٣- احرص على أن تكون متواضعاً فى كلامك وأسلوبك مع هذه الشخصية حتى تأخذ ما تريد إضافة إلى أناقة الملبس فهذا يترك أثره فى نفس من تجري معه التسجيل.
٤- أحرص على استئذان من ستجري معه التسجيل قبل البدء فى التسجيل فبعض الأشخاص مازالوا يشعرون بالتوتر والرهبة إذا تكلموا أمام ميكروفون التسجيل مما قد يخلق حاجزاً نفسياً قد يفقد الحديث والتسجيل أهميته.
٥- احرص على الاستماع إلى من تجرى معه التسجيل جيداً ولا تتدخل كثيراً لمقاطعة الضيف بدون داع بل اتركه يخرج كل ما عنده.
٦- احرص على أن يكون كل سؤال من أسئلتك مستقلاً بذاته عن السؤال الآخر.
٧- احرص على تشجيع المتحدث من وقت لآخر على الاستمرار فى الحديث كأن تكمل له جملة أو تفتح له مجالاً للحديث.
٨- يجب أن تتأكد من سلامة جهاز التسجيل وأنه يعمل، وكذلك أن يكون معك بعض البطاريات الإضافية وكذلك بعض الشرائط الإضافية لاستخدامها إذا تطلب الأمر ذلك.
٩- لا تنسى فى نهاية التسجيل أن تقدم لشخصية شكراً رقيقاً.

آداب المواعيد والوعود فى حياتنا اليومية:

١- إذا أبرمت ميعاداً فيجب أن تلتزم به ومن الإيمان أن يكون الفرد عند كلمته التي قالها، وينتهى إليها كما ينتهي الماء عند شطآنه، فيعرف بين الناس بأن كلمته ميثاق غليظ، لا خوف من نقصها ولا مطمع فى زيادتها.
٢- احرص على أن تلتزم وتحافظ على مواعيدك بكل دقة مهما كان مركزك الاجتماعي هابطاً أو سامياً، فالوفاء بالعهد من أخلاق النبلاء الأنقياء حيث قال الله تعالى (وبعهد الله أوفوا، ذلكم وصاكم به لعلكم تذكرون) (سورة الأنعام: ١٥٢).
٣- إياك أن تخلف وعدك لمن وعدت لأن فى هذا إثماً كبيراً لأنك فى هذا تجعل من فى ميعاده معك فى انتظارك ربما لساعات طويلة أو ربما قد يكون قد أعد طعاماً أو شراباً أو غيرها من الأشياء وأنت أخلفت موعدك معه وفي هذا قال النبيع "آيات المنافق ثلاث إذا حدث كذب، وإذا وعد أخلف، وإذا أوتمن خان" صدق رسول الله ع رواه أبو داود والترمذي.
٤- وإذا انعدم الوفاء بالمواعيد، ذهب الاطمئنان، وأصبح كل إنسان يخاف الآخر ولا يطمئن إليه فى أمر من الأمور، ولا يركن إليه فى عمل من الأعمال، وبذلك تسود الفوضى، ويختل النظام، وتعطل المصالح.

٥- احرص دائماً على الاحتفاظ بمفكرتين إحداهما على مكتبك وأخرى فى جيبك لكي تقوم بتسجيل فيها مواعيدك، والمفكرة تكون عديمة القيمة ما لم تتصفحها يومياً فى بداية النهار وفي نهايته لمعرفة ما قمت بتدوين فيها من مواعيد.
٦- للالتزام بالمواعيد آثار بعيدة المدى فى حياة الأفراد، تختلف كماً ونوعاً حسب اختلاف مواقعهم الاجتماعية والاقتصادية، فتخلف الطالب عن موعد بدء الدراسة، والموظف عن موعد الدوام الرسمي، قد يعود عليها بنوع ما من الجزاء، كل هذا جراء عدم الالتزام بالمواعيد، فالالتزام بالمواعيد أمر هام وضروري.

الاتيكيت للنساء:

من جمال المرأة أن يكون لديها ذكاء اجتماعي كافٍ لاحتواء المواقف ويعينها على أن تجد صيغة مقبولة فى التعامل مع الآخرين مهما كان وضعهم أو موقعهم بالنسبة لها... ومن منطلق هذا الذكاء الاجتماعي يمكنها أن تصيغ لنفسها حدوداً صارمة لا تخرج عنها أبداً مهما كانت ردود الفعل المقابلة لها، بل تكون دوماً قادرة على احتواء الغير والتعاطف معه من منطلق القوة والضعف.

سيدتي لنا أن نقدم لك الآن بعضاً من الجماليات الأدبية فى التعامل مع الآخرين، فى البداية نقول: عند التحدث للآخرين يجب أن تكون وتيرة أو نبرة صوتك لطيفة، معتدلة، لا عصبية فيها ولا شدة. وعند الحديث لمن هو أكبر منك سناً لابد من إتاحة الفرصة له للحديث، يجب البعد عن الحديث المصطنع بكل ألوانه. لا تحاولي أن تواجهي من أخطأ بخطئه مباشرة بأن تقولي له (أنت مخطئ) بل اقترحي عليه بأنه قد يكون على صواب ولكن رأيك مختلف.. عدم محاولة التعرف على أسرار غيرك، وإذا استودعك أحد رؤسائك فكوني قدر الثقة ولا تفشى السر أبداً. وإن تكوني أمينة بالقدر الكفاي. تجنبي المواقف الصدامية عند الحديث عن موضوعات تعتبر مصدر خلاف مثل السياسة أو غيرها من الموضوعات الخلافية، تجنب الحديث عن نفسك وعن مآثرك وعن صحتك أو مرضك ، كوني متواضعة دائماً فى حديثك مع الغير والاستئذان عند الدخول فى حوار مع الجماعة، لا تحاولي أو تجنبي عادة الهمس بإذن أحد وأنت ضمن مجموعة من الأفراد حفاظاً علي مشاعرهم. كما يجب مراعاة عدم تبادل نظرات تلميحية مع بعض الحاضرين بين المجموعة. لا تتحدثي إلى طرف آخر بلغة أجنبية ضمن مجموعة أو أفراد لا يعرفون هذه اللغة. عندما يتحدث إليك شخص يجب أن توليه الانتباه التام، دليلاً على إنك مهتمة به وبكلامه أيضاً. بأن تعطى محدثك الفرصة الكافية ليتحدث مع الإصغاء التام له بصمت وانتباه مما يخلق المودة بينك وبينه. يجب مراعاة مشاعر الآخرين بأن تمتعني عن المزاح الزائد أو الأستهزاء بأحد لا تحاولي الكذب فى حديثك أو تستخدمي عبارات الحلف وغيره من القسم. ابتعدي عن التملق واستغابة الآخرين أو التشهير بهم، ابتعدي عن الاستطراد الكاذب، على أن تكوني من أهل الصدق فى القول والعمل، حاولي دوماً النصح اللازم فى وقته، وانتقدي أصدقائك بحرص على أن يكون الثناء والشكر بصورة لائقة وبكثير من الأدب واللياقة، إذا كان لابد من الدخول فى مناقشة ، فلابد أن تناقشى بهدوء ووعي، مستندة فى مناقشتك على علمك وثقافتك والحكمة والأدب.

فهذه العناصر البسيطة أوصى كل فرد أن يتمسك بها فى حياته ويتعامل بها فى مجتمعه الذي يعيش فيه.

آداب المساجد:

للمسجد آداب وسلوكيات ينبغي علينا أن نوضحها فالمساجد لها أهميتها وقد سيتها ولهذا أثرت أن أتناول آداب المساجد وما ينبغي علينا فعله فى المساجد أو عند الدخول إليها

والمكوث فيها فهو جزء لا يتجزأ من مكونات الاتيكيت فى التعامل مع المساجد من أجل هذا آثرت أن أبين ما للمساجد من أداب يجب مراعاتها، وأحكام ينبغي العمل بها وكلها ترجع إلى تعظيمها ولزوم احترامها وتوقيرها.

ما يجب على الإنسان أن يفعلها عند الذهاب إلى المسجد وهى:

١- أن يأخذ الإنسان زينته عند الحضور إلى المسجد بأن يرتدي ملابس نظيفة وأن استطاع أن يمس طبيباً فليفعل ذلك لقول الله تعالى (خُذُوا زِينَتَكُمْ عِندَ كُلِّ مَسْجِدٍ وكُلُوا واشْرَبُوا ولا تُسْرِفُوا إنَّهُ لا يُحِبُّ المُسْرِفِينَ) سورة الأعراف الآية ٣١.

٢- أن ينوى الفرد عند خروجه من بيته زيارة الله فى بيته لأداء فريضته، ليحرز ثواب الخطا إلى المسجد وكلما كان الإنسان ابعد منزلاً وأكثر مشياً كان أكثر ثواباً وأعظم أجراً.

٣- وأثناء السير إلى المسجد هناك آداب يجب أن نتمسك بها وهي السير ببطء ولا نسرع فى الخطا بل نمشى بهدوء ووقار وسكنية وأن لا ينظر إلى النساء أثناء سيره للمسجد وأن يخرج من بيته متوضأ كلما أمكنه ذلك.

٤- وعند دخولك من باب المسجد تقول (اللهم أني أسألك من فضلك، ويقدم رجله اليمني عند دخول المسجد، ويقدم رجله اليسرى فى الخروج منه.

٥- وعن دخولك المسجد تبدأ بتحية المسجد قال رسول الله ع (إذا دخل أحدكم المسجد فليركع ركعتين قبل أن يجلس رواه مسلم.

٦- وما دمت فى المسجد فأشغل نفسك بذكر الله وقراءة القرآن قال البنى ع (وما اجتمع قوم فى بيت من بيوت الله يتلون كتاب الله ويتدارسونه بينهم إلا نزلت عليهم السكينة وغشيتهم الرحمة وحفتهم الملائكة وذكرهم الله فيمن عنده) رواه مسلم.

٧- كما أوصي النبي ع باستعمال السواك داخل المسجد.

آداب التعامل داخل المسجد نفسه وهي:

١- ألا يأتي ما يفضي إلى التشويش وشغل قلوب المصلين والذاكرين.

٢- أن نجيب الصبيان الذين سنهم دون السابعة من العمر المساجد والمجانيين وأن نتجنب البيع والشراء فى المساجد لأن المساجد سوق الآخرة أما أسواق الدنيا فلها أماكن خاصة بها.

٣- نتجنب رفع الصوت فى المسجد بقدر الإمكان وكذلك عدم البصاق فى المساجد حتى لا يؤذي الباصقين بفعلتهم الشنعاء هذه رواد المساجد.

٤- ومن آداب المسجد أيضاً أن من أكل البصل أو الثوم أو الكراث أو الفجل أو شيئاً به رائحة كريهة فلا يدخل المسجد إلا بعد أن يزيله، حيث قال رسول الله ع (من أكل البصل والثوم والكرات فلا يقربن مسجدنا، فإن الملائكة تتأذى مما يتأذى منه بنو آدم). رواه الشيخان.

٥- ويجب أن يُصان المسجد من وسخ وقذر ومخاط وبصاق وأن ينظف المسجد وأن يصيب من العطر والطبيب. عدم تتخطى رقاب الناس فإذا دخلت متأخر فلا تتخطى رقاب الناس لتذهب إلى أول صف فى المسجد بل يجب عليك أن تأخذ مكاناً ليس به أحد فى آخر المسجد حتى لا تؤذي الناس، وإذا قيل لك تفسح فى المجلس داخل المسجد فأفسح لان هذا من شعائر الإسلام وحض عليها الإسلام لأنها خصلة حميدة.

٦- ألا تجلس فى المسجد أمراة حائض، ؟؟!!، كما لا يجب أن يُضرب أحد فى المسجد، ولا يقتص فيه من أحد.

وقد جمع بعض العلماء فى آداب المسجد خمس عشرة خصلة، فقال من آداب المسجد: أن يسلم وقت الدخول إن كان القوم جلوساً، وإن لم يكن فيه أحد قال: السلام علينا وعلى عباد

الله الصالحين وأن يركع ركعتين قبل أن يجلس وإلا يشترى فيه ولا يبيع ولا يسُل فيه سيفاً. ولا يطلب فيه ضالة. ولا يتخطى رقاب الناس. ولا يُنازع فى المكان. ولا يضيف على أحد فى الصف. و لا يمر بين يدي مصل. ولا يبصق ولا يتنخم ولا يتمخط فيه ولا يُفرقع أصابعه، ولا يبعث بشئ من جسده. وأن يبعده عن النجاسات والصبيان والمجانيين وإقامة الحدود.

كيفية تنظيم المؤتمر:

المؤتمر يعني الوسيلة التي يتم بها إقناع الجماهير بفكرة أو موضوع أو رأي معين أو بنتائج عمل معين لكسب تأييد الرأي العام، أو تهيئة الجو الملائم للتبادل الفكري حول مشكلة أو مسألة معينة بين عدد من المهتمين بتلك القضية أو المشكلة.

آداب تهدف إليها المؤتمرات:

١- يهدف المؤتمر إلى التوصل إلى توصيات وقرارات ونتائج فيما يتعلق بموضوع انعقاده .
٢- خلق الاهتمامات الشعبية بقضية معينة أو مسألة فى المجتمع.
٣- إقناع المسئولين فى الحكومات بفكرة أو مسألة أو قضية معينة يحاول المؤتمر إيجاد حلول أو اقتراحات لحلها.
٤- من أهداف المؤتمرات أيضاً تشجيع الباحثين والمتخصصين فى فرع معين من العلم على البحث والدراسة وتبادل الأفكار والآراء فى موضوعات اهتمامهم التي يقومون بالبحث فيها.
٥- تنسيق الجهود بين الهيئات والمؤسسات فى المجتمع وخلق روح التعاون بين المهتمين بقضية معينة فى مجتمع معين أو بينهم وبين غيرهم من المتهمين بنفس القضية فى مجتمعات أخرى.
٦- العمل على تنسيق الجهود وخلق روح التعاون بين المتخصصين فى مهنة أخرى سواء كان لها علاقة بتلك المهنة أو ليس لها علاقة بها فالمؤتمرات توجد علاقة بين العلوم المختلفة وبعضها البعض.
٧- الجو الملائم والمناسب للتبادل الفكري بين القادة وأصحاب الفكر والعلماء فى المجتمع والمواطنين بالنسبة لمسألة معينة أو قضية معينـــة.
٨- وضع قواعد وثوابت فى مهنة معينة يلتزم بهذه القواعد من يعمل بهذه المهنة ويعمل بها.

أتيكيت التعامل مع الناس:

أدب التواضع من الصفات الحميدة التي أوصى بأن يتحلى بها الأفراد داخل نسيج هذا المجتمع الذي نعيش فيه فالتواضع صفة حميدة يقابلها صفة بغيضة وهى صفة الكبر فالكبرياء لله وحده، فهو المتكبر المتعال، صاحب العظمة والسلطان والطول والإنعام "هُوَ اللَّهُ الَّذِي لا إِلَهَ إِلاَّ هُوَ عَالِمُ الغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ هُوَ الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ * هُوَ اللَّهُ الَّذِي لا إِلَهَ إِلاَّ هُوَ المَلِكُ القُدُّوسُ السَّلامُ المُؤْمِنُ المُهَيْمِنُ العَزِيزُ الجَبَّارُ المُتَكَبِّرُ سُبْحَانَ اللَّهِ عَمَّا يُشْرِكُونَ" (الحشر آيه ٢٢،٢٣).

وأحب أن أوضح هنا مجموعة من الآداب والسلوكيات التى ينبغي أن يسعى الفرد لأن يتحلى بها:

١- ألا يتكبر الفرد على أخوانه وتعلم أيها المتكبر المغرور بنفسك أنك ألصقت بنفسك صفة لا يوصف بها إلا الله، فقد جاء فى الصحيح عن رب العزة أنه قال: (العظمة إزاري والكبرياء ردائي فمن نازعنى واحدة عذبته ولا أبالى)، ثم علام يتكبر الإنسان وهو مخلوق عاجز لا حول له ولا قوة يحتاج إلى الله فى كل أحواله ويحتاج إلى خلق الله فى بعض شئونه فهو ضعيف كما قال الله تعالى "وخُلِقَ الإنسَانُ ضَعِيفاً" (النساء ٢٨).

٢- أن يتواضع الفرد مع إخوانه وأبناء مجتمعه لأن التواضع صفة المتقين، وعلامة المؤمنين قال الله تعالى "وعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الأَرْضِ هَوْناً وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الجَاهِلُونَ قَالُوا سَلاما" (الفرقان الآية ٦٣) فالتواضع يرفع من شأن الإنسان إلى أعلى مراتب الكرامة والعزة "فمن تواضع لله رفعه الله" رواه أحمد والبزار.

٣- ألا ترفع صوتك أثناء الحديث حتى لا تخيف الناس ولا تستطيل عليهم بقوتك ولا تمشي في خيلاء وتبختر قال الله تعالى "ولا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ ولا تَمْشِ فِي الأَرْضِ مَرَحاً إنَّ اللَّهَ لا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ" (لقمان الآية ١٨).

٤- إذا دخلت على مجلس من مجالس العلم أو غيرها من المجالس فلا تجعل الحاضرين يقومون لك عند دخولك المجلس بل أدخل وأجلس حيث انتهى بك المجلس فى تواضع حيث قال النبي ع (من أحب أن يمتثل له الناس قياماً فليتبوأ مقعده من النار" رواه أبو داوود.

٥- كن ودوداً مع أفراد مجتمعك ورحيماً بهم ورؤفاً بحالهم وقريب منهم تكسب محبة الله ومحبه الناس بتواضعك.

٦- احرص على أن تكون متواضعاً مع جيرانك فى السكن متواضعاً مع زملائك فى العمل تنال رضاهم ومحبتهم لك، وأعلم أنه لا يدخل الجنة من كان فى قلبه مثقال ذرة من كبر.

أتيكيت الجلوس على الطريق:

بالنظر إلى الجلوس على الطريق نجد أنه غير مرغوب فيه لما يترتب عليه من مضايقة للمارين والمارات وخصوصاً الشابات من النساء، وشغل القلب بالناس، وأضاعة الوقت فى غير فائدة، ولكن أن كان لابد من الجلوس على الطريق فإن هناك آداباً وقواعد وأساسيات وضحها لنا النبيع لمثل هذه الجلسات فى أكثر من حديث حتى وصل عدد هذه الآداب إلى ثلاثة عشر أدباً هي:

١- غض البصر.
٢- كف الأذى عن المارين بقول أو فعل.
٣- رد السلام علي من يلقيه من المارين سواء تعرفه أو لا تعرفه.
٤- الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.
٥- تشميت العاطس.
٦- مساعدة من يحمل متاعه علي سيارة أو دابة.
٧- إغاثة الملهوف.
٨- إرشاد الغريب وهدايته إلى المكان الذي يقصده.
٩- إعانة المظلوم ومساءلته على ظالمه.
١٠- الإكثار من ذكر الله تعالى حتى لا يشغله الطريق ويلهيه.
١١- حسن الكلام، لان مثل هذه المجالس عرضة للخوض فيما هو ممنوع من غيبة ونغيمة.
١٢- رفع الأذى من الطريق إذا كان به عقبات أو صعوبات تعيق المارة.
١٣- إفشاء السلام.

وهنا أحب أن أوضح أنه من آداب وقواعد الجلوس على الطريق ألا يؤذي ماراً بأي نوع من الإيذاء المادي أو المعنوي، وفي ذلك تنبيه للذين يلوثون الطرقات مما قد يتسبب فى إيذاء المارة والجالسين على حد سواء فلهذا يجب إعطاء الطريق حقه.

وهذا يوضح لنا أننا بحاجة ماسة إلى تطبيق الاتيكيت الإسلامي الصحيح بين أفراد المجتمع ولن يتحقق ذلك إلا عن طريق تعليم ذلك لأبنائنا عن طريق مؤسساتنا التعليمية والإعلامية التربوية ودور العبادة (المساجد ـ الكنائس) وإبراز الأهمية القصوى للحاجة إلى هذا السلوك بالإضافة إلى الفوائد المترتبة على ذلك.

آداب الحفاظ على الطفل الصغير داخل المنزل:

١- يجب عدم ترك الطفل الصغير بمفردة فى الغرفة إلا إذ كان نائماً فى فراشه، وعندما يكون الطفل نائماً يجب مراقبته بين الحين والآخر.
٢- لا تتركي العملات وخصوصاً المعدنية والأزرار ودبابيس الشعر والمكسرات أمام طفلك لأن هذا يعرضه لخطر الاختناق.
٣- أحرصى كل الحرص علي عدم وضع قطع الأثاث كالكراسي وغيرها بجانب النوافذ.
٤- تأكدي من أن مقابض الأبواب والدواليب والنوافذ آمنة وتعمل بكفاءة.
٥- احرصي على وضع النباتات بعيداً عن متناول الأطفال.
٦- احفظي الأشياء القابلة للكسر بعيد عن متناول الأطفال.
٧- احفظي الأدوية والأشياء القابلة للشرب مثل مساحيق النظافة وغيرها بعيداً عن متناول طفلك.
٨- يجب التأكد دائماً من سلامة أسلاك الكهرباء فى المنزل وأنها معزولة جيداً، وكذلك يجب رفع فيش الكهرباء حتى لا يضع الطفل فيها أي شئ معدني فيعرضه للصعق الكهربائي.

اتيكيت الطالب داخل الجامعة:

١- الجامعة هى محراب العلم وملتقي المعارف والسلوكيات.
٢- يجب الحرص على دخول قاعة المحاضرات قبل بداية المحاضرة وقبل وصول الأستاذ والدخول من الأبواب المخصصة لدخول الطلاب احتراماً للأستاذ واحتراماً للتقاليد الجامعية.
٣- للجامعة تقاليد وسلوكيات يجب احترامها ولا يجوز التهريج بها كالكتابة على جدران الكليات فهذا من مظاهر العبث بالمكان.
٤- احرص على أن يكون جلوسك فى الكافتيريا للراحة وتناول الوجبات الخفيفة أو شرب الشاي وغيره من المشروبات وليست مكاناً للترفيه وقضاء أوقات طويلة بها حرصاً على الوقت والتزاماً بالمحاضرات.
٥- يجب مراعاة الزملاء ذوي الاحتياجات الخاصة (كالإعاقة البصرية أو الجسدية) فيجب احترام هذه الفئات والتعامل معها بكل ذوق ومساعدتهم إذا طلبوا المساعدة.
٦- أحرص على التعاون مع زملاءك فى كتابة المحاضرات وكن ودوداً معهم حتى تسود روح التعاون بينكم.
٧- يجب الحفاظ على الكتب التي تستعار من مكتبة الجامعة نظيفة وبدون أي تلف لأن الكتب ملك لك ولغيرك فحافظ عليها.

أتيكيت العزاء:

فى البداية نعرف التعزية بأنها التصبير على المصيبة سواء أكانت المصيبة بموت أو بفقد مال، أو ثمر أو غيرها ويكون التصبير والتسلية والتعزية بذكر آيات الله وأحاديث رسوله، وحكايات الصالحين، وأقوال الحكماء مما من شأنه أن يهون المصيبة على المصاب وفي الوقت الحاضر أصبح للعزاء أو تشييع الجنازة باعث المجاملة أحياناً، ومن بواعث الحزن الصميم أحياناً أخرى، ومن بواعث التأثير العام أحياناً ثالثة، وكل باعث من هذه يعد سبباً كافياً جداً للتعزية، فلا يمكن أن يقال عن المعزى أنه متطفل إلا فى حالة واحدة، وهى أن يكون مظنوناً به الشماتة ولو على غير أساس صحيح لذلك الظن، وليس من المناسب التسبب فى جرح شعور المنكوبين بفقد عزيزهم، لأن العزاء موجه إليهم أولاً.

<u>مجموعة من القواعد والآداب والسلوكيات ينبغي اتباعها فى العزاء:</u>

١- أن التعزية كواجب مستحبه فعلها، وتتأكد فى حق الأقربين والتي يتألم المصاب بعدم تعزيتهم، وهى مستحبة قبل الدفن وبعده، وليكن مظهرك بسيطاً وتكفى الملابس البعيدة عن الألوان الصارخة مع الامتناع عن لبس المجوهرات ؟؟.
٢- أن وقت العزاء يدخل من حين تقع المصيبة ويموت الميت، ويبقي لمدة ثلاثة أيام بعد الدفن، والثلاثة على التقريب لأن التحديد.
٣- التعزية بعد ثلاثة أيام غير مستحبة لأن التعزية لتسكين قلب المصاب، والغالب سكونه بعد ثلاثة أيام، فلا يجدد له الحزن بعدها
٤- أن الجنائز والماتم هى نوع من المحافل والمناسبات التى لا يدعى الأشخاص إليها، بل الواجب عليهم أن يذهبوا إليها بدون دعوة لتأدية واجب العزاء.

٥- أيضاً من الواجب على أهل الميت فى هذا العصر الحاضر إبلاغ نبأ الوفاة إلى الأهل والأصدقاء والمقربين جداً بالتليفون والبرقيات أو التلغراف أو بالإعلان فى الصحف اليومية.

٦- بأي لفظ عزيت حصلت التعزية، ولا مانع من مجاراة العرف فى ذلك حيث لا نص على الالتزام بصيغة معينة فى التعزية ولكن من المتعارف عليه أن تقول للمصاب اعظم الله أجرك، وأحسن عزاءك، وغفر لميتك. وأحسن ما يعزى به ما عزى به الحبيب محمد ع أبنته زينب فى صبى لها مات بقوله "لله ما أخذ، ولله ما أعطى، وكل شئ عنده بأجل مسمى فلتصبر ولتحتسب".

٧- كذلك من الواجب والمستحب أن يصنع أقارب الميت طعاماً لأهل الميت فى يومهم وليلتهم براً بهم، وإشعاراً لهم بالمواساة العملية فإن رسول الله ع لما قتل جعفر بنى أبي طالب قال "اصنعوا لآل جعفر طعاماً، فإنه قد أتاهم أمر شغلهم".

تلقى العزاء:

ويتلقى أهل المتوفى العزاء فى المقابر، وأثناء هذا العزاء لابد من الصمت لعظمة وإجلال هذا المكان المهيب مع الدعاء للميت بالتثبيت والرحمة والمغفرة.

ثم يتوجه المعزون بعد ذلك إلى السرادق فى المساء ولكن أوصى من يقوم بالتعزية بالا يطيل فى الجلوس حتى يترك المكان لغيره ونظراً لأن أهل الميت يكونون فى حالة إعياء شديد ويحتاجون إلى الراحة والهدوء.

عند تقديم العزاء كتابة:

بالنسبة للمعارف من بعيد ومن أماكن بعيدة يرسل الكارت الخاص أو برقية وعليها كلمة عزاء صغيرة وتكفى كلمة: خالص العزاء مثلاً.

أتيكيت الطابور:

الطابور كما نعلم جميعاً هو رمز للنظام قبل أي شئ، لذلك يجب على كل شخص هنا معنا أن ينتظر دوره فى هدوء ولا يتذمر خاصة فى الأماكن العامة التي تأخذ بنظام الطابور مثل محطة القطار أو فى المطار أو أمام خزينة المحلات التجارية أو البنوك أو أمام أي مصلحة عامة. الملاحظات الواجب مراعاتها فى الطابور أمام أي مصلحة عامة وهي:

١- ليس من السلوك المتحضر المهذب أن يندس أحد بين شخصين ينتظران دورهما، إنه شئ مخالف للنظام والضمير ويعرض من يفعل ذلك للزجر أمام الآخرين.

٢- إذا كنت مشغولاً بشئ مهم جداً وأردت أن تأخذ مكان أحد فى الطابور الالتزام بذلك، ولكن فى السيارات الخاصة فإن الأمر متروك لمستخدميها شريطة أن يستأذن المدخن من الآخرين، ومن الأفضل أن يقلع عن هذه العادة السيئة خاصة فى حالة أن تكون النوافذ مغلقة بسبب برودة التيارات الهوائية.

٣- فى السيارات العامة ذات الحجز المسبق، فإن من حجز أولاً فله حق الجلوس فى مكانه وعلى من لم يحجز أن لا يزاحم من سبق وحجز مقعداً.

٤- فى السيارات العامة عندما يشتد الزحام فإن من أصول الذوق أن تجلس السيدات أطفالهن الصغار على أرجلهن ليفسحن للمرضى أو كبار السن أو الحوامل بالجلوس على المقاعد ما لم تكن هذه المقاعد بنظام الحجز المسبق.

٥- عند الوقوف بالسيارة العامة احرص على فتح باب الجهة اليمني وعلى النظر خلفك حتى لا يصطدم أحد المارة بباب السيارة الذي تفتحه.

أتيكيت السيارات العامة:

السيارات العامة ليست ملكاً لأحد فهي ملك من يركبها ولهذا فهناك مجموعة من الآداب والسلوكيات يجب عليك التحلي بها عند ركوب السيارات العامة.

١- إذا ركبت سيارة عامة وأردت أن تفتح الشباك أثناء سيرها فعليك أولاً أن تستأذن من معك، فقد يؤذي تيار الهواء غيرك فحافظ على شعور الآخرين.
٢- فى السيارات العامة من الأدب والذوق واحترام الآخرين أن تفسح المجال لسيدة عجوز أو لسيدة حامل أو لرجل كبير فى السن أن يجلس على المعقد، بينما يمكن لنا أن نقف إذا كانت المسافة قصيرة
٣- لا تحاول التدخين فى السيارات العامة لأن التدخين محظور بنص القانون.
٤- إذا كان الرصيف الذي يسير عليه المارة ضيقاً فعلي الفرد أن يفسح الطريق للشخص المُسن أو الطفل أو المرأة حتى يمر أولاً فهذا من آداب الطريق.
٥- إذا كنت تسير فى الشارع مع زوجتك فيجب عليك أن تسير فى الجانب الموازي للشارع وتسير هى فى الجانب الموازي للمباني حتى لا تتعرض للمضايقات.
٦- إذا طُلب منك المساعدة وأنت تسير فى الشارع فأحرص على أن تقوم بمساعدة من يطلب المساعدة منك كأن تعبر بكفيف الشارع أو ترفع أذى من الشارع وهكذا.
٧- لا تحدث أي نوع من التلوث فى الشارع أمام المارة حتى لا يشمئز منك أحد ولا ينفر منك فهذا مظهر غير حضاري تماماً.

ملحوظة: وفي حالة السيارة الخاصة يكون جلوس الأكبر مقاماً أو مسناً أو منزلة فى المعقد الخلفي.

أتيكيت الشارع:

للشارع بكل ما فيه من تقدم وازدهار آداب وسلوكيات يجب مراعاتها وهي:

١- تجنيب إلقاء القاذورات أو الفضلات أو المناديل الورقية أو الزجاجات الفارغة من السيارات أثناء سيرها فهذا أمر بعيد تماماً عن روح النظافة ومثير للاشمئزاز.
٢- لا تستخدم آلة التنبيه وأنت تقود سيارتك إلا عند اللزوم لذلك وبهدف توفير الأمان لنفسك وللمارة فى الطريق أمامك حتى لا تصنع ضوضاء بدون داع فتسبب التلوث السمعي.
٣- تجنيب الأكل وأنت تسير فى الشارع حتى لو كنت متعجلاً فهذا سلوك غير حضاري لا يتناسب وآداب الطعام.

فى الحدائق العامة:

الأماكن العامة هى الأماكن التي يختلط فيها الناس ببعضهم البعض ومنها الحدائق العامة ففي هذه الأماكن يجب على الفرد الالتزام بالسلوكيات المتحضرة التي ترفع من شأنه ومن مكانته وتميزه عن غيره، وهذه السلوكيات تكون مصاحبة للفرد منذ طفولته أي أن هذه السلوكيات تدل دائماً إما على حسن تربية الفرد أو على سوء التربية التي تلقاها فى الأسرة فيجب علينا أن نتعلم ونعلم أولادنا كل ما يليق بالسلوك المهذب وخاصة فى الأماكن العامة والحدائق العامة.

وهناك مجموعة من الآداب والسلوكيات الواجب اتباعها فى الأماكن العامة وخصوصاً الحدائق العامة للأشخاص الكبار والأطفال معاً وهي:

١- يجب على كل من يرتاد الحدائق العامة أن يقرأ التعليمات الخاصة بالحدائق والالتزام بهذه التعليمات واحترام النظام مثل عدم السير على الحشائش أو عدم الوقوف على الكراسى بالنسبة للأطفال.
٢- كما يجب المحافظة على نظافة الحديقة فهي من الضروريات لأن الحديقة ملك لك ولغيرك ونظافتها مظهر حضاري جميل، فلا يجوز لإنسان متحضر أن يرمى النفايات من فضلات أطعمة وأوراق وغيرها من الزجاجات الفارغة فى جوانب الحديقة بل يجب الالتزام بوضع هذه النفايات فى الأماكن المخصصة لها وتعليم ذلك لأطفالنا
٣- إذا جلست على أرضية الحديقة مع أولادك فعلمهم كيف يتعاملون مع الحديقة وحشائشها بلطف ورقة وعدم قطع الحشيش وعدم قطف زهور الحديقة لأن الزهور منظر جمالي ومن يشاهدها يتمتع بجمالها ويقدر قيمة وجودها فى الحديقة فحافظ عليها.
٤- أحرص دائما وأنت فى الحديقة على عدم إثارة الضجيج أو التحدث بصوت عالٍ لأنك لست وحدك فى الحديقة.
٥- احرص على تعليم أولادك وأطفالك عدم لعب الكرة فى الحديقة لأن هذا من شأنه تدمير الحديقة وزهورها والأشياء الجمالية فيها وأن لعب الكرة له مكان مخصص له فى النادي حتى يشب الطفل على النظام والمحافظة على الأماكن العامة.

أتيكيت زيارة المتاحف والمعارض

يتمثل فى التالى:

١- عليك التزام الهدوء لأنه سمة هذه الأماكن وعدم التعليق على الأشياء دون إبداء الرأي بصوت مرتفع لأن هذه الأماكن تضم أفراداً من جميع الجنسيات المختلفة فحاول أن تظهر بمظهر حضاري.
٢- ألا تلمس اللوحات أو القطع الفنية باليد لأي سبب من الأسباب حتى لا تعرض نفسك للحرج من قبل إدارة المتحف.
٣- لا تتوقف فترة طويلة أمام إحدى اللوحات أو تلتصق بأحدى فترينات العرض المليئة بالتحف، ولكن اترك الفرصة لغيرك كي يشاهدها ويستمتع بها مثلك.
٤- يجب عليك ضرورة الإنصات إلى المرشد السياحى وعدم التدخل فى عمله.
٥- إذا كنت تصطحب أطفالك معك فعلمهم المحافظة على نظافة المكان.

آداب زيارة المقدسات الدينية:

١- علينا جميعاً احترام معتقدات وأديان الآخرين سواء كنت مؤمناً بها أم لا فاحترام الأديان شئ مقدس.
٢- ضرورة إعطاء هذه الأماكن قدسيتها وهيبتها من خلال ارتداء الملابس المناسبة وعدم التحدث بصوت مرتفع مع الانتباه إلى عدم الضحك والسخرية أو الاستهزاء بأى شئ.

٣- عليك التجول فى المكان بمنتهى الهدوء والسكينة إضافة إلى عدم إبداء رأيك فى المكان بصوت مرتفع حتى لا تلفت نظر من بجانبك

٤- علينا التعامل مع هذه الأماكن حسب تعليمات كل دين أو معتقد فمثلاً:

المسجد: عليك قبل الدخول خلع الحذاء عند الباب.

الكنيسة: على الرجل أن يخلع قبعته عن رأسه فى حين يجب علي المرأة تغطية رأسها، رغم أن تلك العادة لم تعد سائدة الآن باستثناء بعض الدول التي لا تزال تحافظ عليها.

المعبد اليهودي: على الرجل أن يرتدي عند دخوله القبعة اليهودية، والنساء يذهبن إلى اليسار، والرجال إلى اليمين.

أتيكيت الزيارة بالمستشفي

يكون على النحو التالى:

١- تقديم بوكيه من الزهور للمريض من السلوكيات والآداب الراقية، لكن تجنب تقديم الزهور ذات الرائحة النفاذة حتى لا تسبب مضايقات للمرضى.

٢- لا تطيل مدة الزيارة حتى تسمح للآخرين بزيارة نفس المريض.

٣- عليك إحترام موعد الزيارة المحدد من قبل إدارة المستشفي حتى لا تعرض نفسك للحرج.

٤- الحديث داخل المستشفي يكون بصوت هادئ تماماً ومنخفض داخل حجرة المريض وفي ممرات المستشفى عدم التدخين والتزم والهدوء حفاظاً على صحة المرضى داخل المستشفي .

٥- إذا كان المريض الذي تزوره يشغل حجرة مشتركة مع مرضى آخرين فيجب مراعاة الهدوء التام وإلقاء التحية على زميل المريض وأن تتمنى له الشفاء العاجل.

٦- داخل المستشفى عليك التعامل مع الأطباء والعاملين بالمستشفي بكل أدب واحترام حفاظاً على قدسية هذا المكان.

أتيكيت زيارة عيادة الطبيب:

١- عند الدخول فى صالة الانتظار يجب إلقاء السلام على الموجودين.

٢- إذا كان الطبيب مشهوراً وعليه إقبال كبير من المرضى فمن الأحسن أن تقوم بحجز دورك بالتليفون قبل الذهاب إلى العيادة.

٣- ألا تدخن أبداً داخل عيادة الطبيب وتذكر دائماً أن من بجانبك هم مرضى.

٤- عند ذهابك لعيادة الطبيب عليك إرتداء ما يسهل خلع ولبسه من الملابس عند الفحص.

٥- إذا ذهبت إلى الطبيب فأعلم أنك لست الزبون الوحيد، لذلك أحرص على وقتك ووقت باقي الزبائن والتزم بأخذ دورك فى الكشف.

٦- حاول بقدر الإمكان عدم الإطالة بالجلوس لدى الطبيب ورتب أمرك واكتب أعراض مرضك وما تعاني منه قبل الذهاب إلى الطبيب حتى لا تنسى شيئاً.

٧- إذا لاحظت وجود قاذورات أو تلوث في حجرة الانتظار فعليك بإخبار الطبيب بذلك لأنك بذلك تسدى له معروفاً ولكن الاخبار يكون بلطف ولباقة لأنه يمكن أن يفقد بعض زبائنه بسبب هذه الشئ
٨- إذا استدعيت الطبيب إلى بيتك فيجب أن يكون المريض مهيأ لاستقبال الطبيب.
٩- قدم له أتعابه مع كلمة شكر رقيقة ومن الأفضل أن تسأله عن قيمة أتعابه لأن الكشف بالبيت يختلف عن الكشف بالعيادة.
١٠- أحرص على أن تعطيه أتعابه فى ظرف نظيف ولا تعطيه هذا الظرف أمام الناس.
١١- قبل ذهابك إلى طبيب الأسنان يجب مراعاة نظافة الأسنان والفم وتجنب روائح الطعام الكريهة مثل الثوم أو البصل وتجنب أيضاً التدخين قبل وأثناء وبعد زيارة طبيب الأسنان.
١٢- قبل ذهابك إلى طبيب العيون عليك بتنظيف عينيك بالماء والصابون حتى تزيل ما علق بهما من أشياء نتيجة للمرض.

أتيكيت شاطئ البحر:

١- حاول ألا تختار مكاناً مزدحماً على أن تكون هناك مسافة كافية بينك وبين جيرانك حتى تترك لهم الحرية فى تصرفاتهم ولا يشعرون أنهم مراقبون، وحاول ألا تكون شمسيتك ملتصقة تماماً بشمسية الآخرين.
٢- النظافة واحترامها والمحافظة عليها هي عنوان التحضر لأي بلد فى العالم فلا تلقي بالقاذورات وبقايا الطعام والزجاجات الفارغة علي الرمال فهي تجذب الذباب وتشوه جمال الشاطئ فالشاطئ ملك لك ولغيرك فحافظ عليه.
٣- لا تجعل من نفسك وأسرتك مصدر إزعاج للمصطافين بأن تقوموا بلعب كرة القدم على الشاطئ فهذا النشاط يقضى على الراحة والهدوء للمصطافين فحاول تجنب هذه الظاهرة.
٤- استخدام الكاسيت بصوت مرتفع والحديث بصوت مرتفع أيضاً من الأشياء المكروهة على البلاج فهي تسبب الإزعاج للمصطافين، الشاطئ مكان جميل للراحة والاستجمام فحافظ على هدوئه، استمع إلى الكاسيت ولكن من خلال استعمال السماعات فى الأذن.
٥- إذا احتاج أحد المصطافين لمساعدة فى البحر كأن تعرض للغرق مثلاً فلا تتردد أبداً فى المساعدة والأخذ بيده إلى النجاة.
٦- راقب أطفالك جيداً على الشاطئ ولا تتركهم بمفردهم على الشاطئ.

أتيكيت التعامل مع الكوفير فى صالون الحلاقة:

١- عند الدخول للحلاق يلزم إلقاء السلام أولاً.

٢- لا تتكلم بصوت عالي.. ولا تتصنت على حديث الآخرين بجانبك ولا تكثر من الكلام.
٣- ألا داعي للتدخين إذا كنت مدخناً لأنه يوجد بجانبك أفراد خشية أن تصيبهم بمضايقات فأحرص على عدم التدخين.
٤- تجنب قص كل مشاكلك وأخبارك الشخصية لحلاقك لأنها سمة غير محبوبة وغير محمودة فاحتفظ بأخبارك وأسرارك لنفسك فقط.
٥- ألا تنسى أن تقول له كلمة شكر رقيقة مهذبة فى النهاية.

أتيكيت التسوق:

١- تعود دائماً مع البائع الكلمة السحرية "من فضلك" فهي كلمة جميلة تُجبر البائع على احترامك والسعى لتلبية طلبك بسرعة.
٢- احرص على ألا تمد يدك لبضاعة يفحصها غيرك من المشترين، وإنما عليك أن تنتظر حتى ينتهي ويعيدها مكانها ثم أبدأ أنت فى فحصها ومشاهدتها.
٣- ألا تجادل كثيراً فى الشراء لتخفيض السعر، فإذا كنت تشتري شيئاً ولم يعجبك السعر اترك البائع وانصرف فى هدوء وقل له السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.
٤- احرص دائماً ألا تشرك معك البائع فى اختيار سلعتك.
٥- لا تتحاور كثيراً مع البائع حتى يمكنه خدمة باقي الزبائن.
٦- عند دخول المتجر للتسوق أو دخول المحل أن تحرص دائماً على قول دعاء دخول السوق لأنه به الخير الكثير كما علمنا سيدنا رسول الله ع وهو "لا إله إلا الله وحده لا شريك له، له الملك وله الحمد، يحي ويميت وهو حى لا يموت، بيده الخير وهو على كل شئ قدير". (رواه الترمذي).
٧- فى النهاية عليك بتوجيه كلمة شكر مهذبة للبائع فى لياقة وأدب.

إتيكيت المجالس:

المجالس أنواع: منها المجالس العامة التي تعقد في الأماكن المباحة للجميع مثل مجالس المساجد ودور العلم والمضايف العامة ومنها المجالس الخاصة وهي التي يدعى إليها عدد معين من الناس كمجالس الأصدقاء ومجموعة المسئولين عن أشياء معينة كمجالس الإدارات ومجالس الشركات والجمعيات وهذه المجالس كلها لها إتيكيت وآداب هي:

١- مراعاة آداب الدخول: وذلك إذا كان مكان الاجتماعي خاصاً كأن يكون منزلاً لأحد الأصدقاء أو مكاناً خاصاً فيجب الاستئذان والسلام ونحوها.
٢- إفساح المكان للداخل والانصراف بعد انتهاء المهمة: حيث يقول الله سبحانه وتعالي "يَا أَيُّهَا الذِينَ آمَنُوا إذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي المَجَالِسِ فافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وإذَا قِيلَ انشُزُوا فانشُزُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ والَّذِينَ أوتُوا العِلْمَ دَرَجَاتٍ واللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ" (المجادلة ١١) ففي الآية أدبان من آداب المجلس وهما إفساح المكان للداخل والانصراف بعد أداء المهمة التي عقدها المجلس وذلك في المجالس الخاصة.
٣- ألا يقيم أحداً من مجلسة ليجلس فيه: والأصل في هذا ما رواه ابن عمرو عن النبي (ع) أن يقام الرجل من مجلسه ويجلس فيه أخر ولكن تفسحوا وتوسعوا ويقول (ع) إذا قام أحدكم من مجلس ثم رجع إليه فهو أحق به.
٤- أن يجلس الداخل حيث انتهي به المجلس: يسن للداخل أن يجلس في المكان الخالي وليس له الحق في أن يترك المكان الخالي ليزاحم الناس في أماكنهم فقد روى عن جابر عن سمرة قال: كنا إذا أتينا النبي (ع) جلس أحدنا حيث ينتهي به المجلس.
٥- لا يفرق بين اثنين لا فرجة بينهما: حيث لا يجوز للداخل إلى المجلس أو الموجود فيه أن يذهب إلى اثنين متجاورين ليس بينهما فرجة يحتاج إليها ويفرق بينهما ليجلس إلا أن يصلباه، لأن في تطفل عليهما وإيذاء لهما وبعد عن الذوق والإتيكيت السليم ولذلك قال الرسول (ع) لا يحل لرجل أن يفرق بين اثنين إلا بإذنهما.
٦- ألا يجلس وسط الحلقة: إذا كان الجلوس على شكل حلقة فإنه لا يجوز لأحد أن يجلس وسطها لأن ذلك يعتبر جلوساً شاذاً خارجاً عن الإتيكيت ويؤذي المتحلقين فقد روي

الترمذي: أن رجلاً جلس وسط حلقة فقال حذيفة: ملعون على لسان النبى محمد (ε) أو لعن الله على لسان محمد (ε) من جلس وسط الحلقة.

٧- لا يتناجى اثنان معها ثالث: يصدق ذلك قول الرسول (ε) إذا كنتم ثلاثة فلا يتناجى اثنان دون الآخر حتى تختلطوا بالناس لأن ذلك يحزنه.

٨- مراعاة آداب الحديث: وذلك بأن ينصت بشخص إذا تكلم أخوه، وأن يختار الكلمة المناسبة وألا يظهر أخاه أمام نفسه ولا أمام الناس في صورة الجاهل أو الأحمق وأن يوقر الكبير ويرحم الصغير.

٩- أن يذكر الله تعالى في مجلسهم: فعن أبي هريرة قال قال رسول الله (ε) ما جلس قوم مجلساً لم يذكروا الله تعالى فيه ولم يصلوا على نبيهم فيه إلا كان عليهم ترة (حسرة) فإن شاء عذبهم وإن شاء غفر لهم.

١٠- أن يذكر كفارة المجلس عند الانصراف: وهي مذكورة في حديث أبي هريرة حيث قال: قال رسول الله (ε) من جلس مجلساً فكثر فيه لغطه فقال قبل أن يقوم من مجلسه ذلك: سبحانك اللهم وبحمدك أشهد أن لا إله إلى أنت استغفرك وأتوب إليك إلا غفر الله له ما كان في مجلسه ذلك.

١١- الاهتمام بالنظافة وإزالة الرائحة الكهرية: وذلك لأن الرائحة الكريهة مؤذية للجالسين ومنفردة لهم وقد يترك بعضهم المجلس بسبب ما يشمه من رائحة كريهة.
وذلك إقتداء بالرسول (ε) حيث نهي من أكل ثوماً أو بصلاً - لم يطبخا - أن يعتزل المسجد وجماعة المسلمين حتى تذهب الرائحة وكان (ε) إذا شم من إنسان رائحة الثوم أو البصل أمر به فأخرج من المسجد.

١٢- حسن المجالسة ولطف المعاشرة: يطلب من الجليس أن يحسن مجالسة جليسه وأن يكون لطيفاً في معاشرته ومحادثته وأن يتجنب التعسير وأسلوب التنفير والمشاقة في الحديث.
وقال ربنا مخاطباً نبيه (ε) "ولَوْ كُنتَ فَظاً غَلِيظَ القَلْبِ لانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ واسْتَغْفِرْ لَهُمْ وشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ" (آل عمران: ١٥٩).

١٣- النصيحة: عن تميم الداري أن النبي (ε) قال: الدين النصيحة، قلنا لمن، قال: لله ولكتابه ولرسوله ولائمة المسلمين وعامتهم وقال (ε) حق المسلم على المسلم خمس وفيه وإذا استنصحك فانصح له.

إتيكيت السفر

عن بن عمر رضي الله عنهما أن رسول الله (ε) كان إذا استوى على بعده خارجاً إلى سفر كبر ثلاثاً ثم قال سبحان الذي سخر لنا هذا وما كنا له مقرنين وإنا إلى ربنا لمنقلبون" اللهم إنا نسألك في سفرنا هذا البر والتقوى ومن العمل ما ترضى اللهم هون علينا سفرنا هذا وأطوعنا بعده، اللهم أنت الصاحب في السفر والخليفة في الأهل، اللهم أني أعوذ بك من وعثاء السفر وكآبة المنظر وسوء المنقلب فى المال والأهل والولد وإذا رجع قالهن وزاد فيهن "أيبون تائبون عابدون لربنا حامدون" رواه مسلم. وعن أبي هريرة رضي الله عنه أنه سمع رجلاً قال يا رسول (ε) أني أريد أن أسافر فأوصني؟ قال: عليك بتقوى الله والتكبير على كل شرف فلما ولى الرجل قال: اللهم أطوله البعد وهون عليه السفر" (رواه الترمزي).

قيل إن للسفر سبع فوائد، وحالياً أصبح الحصول على أجازة للراحة ومحاولة قضاء الأجازة بعيداً عن مقر الإقامة لاستعادة الهدوء النفسي

والحصول على قسط من الراحة تمكن الإنسان من العودة إلى عمله ومنزله نشيطاً قادراً على استئناف حياته المعتادة.

إن الاستعداد للسفر سواء كان بالسيارة أو القطار أو الطائرة أو الباخرة يحتاج إلى تنظيم وحسن إعداد حتى يتمكن المسافر من الاستمتاع بكل ساعات الأجازة دون توتر أو إحباط، ولعلنا لا ننسي أن ترتيبات الرحلة تعتبر جزءاً من متعة السفر، ولذلك من الواجب أن نشرك كل أفراد الأسرة بما في ذلك الأطفال - إلى حد ما - في القيام معنا بهذه الترتيبات مع مراقبتهم وهناك بعض القواعد التي لو روعيت فإنها توفر الكثير من القلق والمجهود الضائع.

التخطيط للسفر:

- التخطيط المطلوب للرحلة يجب أن يبدأ قبل بداية الرحلة بأسبوعين تجنباً لظهور المشاكل في اليوم الأخير قبل السفر، فقد يحتاج الأمر لفحص الملابس التي ستأخذها في السفر وشراء ما تحتاجه فعلاً.
- مراعاة عدم الارتباط بأي مواعيد يوم السفر والعودة.
- تحديد موعد العودة من الأجازة وتريب أسلوب الوصول من المطار للمنزل (سيارة - سائق).
- إذا تقرر ألا يتواجد أحد بالشقة أثناء السفر فنتأكد من عدم وجود مأكولات أو محفوظات بالثلاجة مما يخشى عليها من الفساد لو انقطع التيار الكهربائي وما يترتب عليه ذلك من فساد.
- التأكد من حسن كفاءة توصيلات المياه والصرف الصحي تجنباً للمفاجآت مع مراعاة إغلاق المحابس (مياه - غاز) الرئيسية.

عند السفر:

- تترك المفاتيح مع أقارب تثق فيهم جداً ويخطر الجيران والبواب بعنوانهم ورقم تليفونهم لاستدعائهم في حالات الطوارئ إذا احتاج الأمر لضرورة فتح المنزل.
- تترك مفروشات نظيفة وغير مستخدمة على الأسِّرة حتى نجدها عند الوصول من السفر جاهزة بدلاً من بذل جهد في البحث عنها والإنسان مرهق.
- لا تنسى - في النهاية - إغلاق الباب الرئيسي جيداً بعد خروجك منه، ويفضل تشغيل جهاز الإنذار - إن وجد - ليعمل عند محاولة فتح الباب.

أشياء مهمة للسفر

- بدل - بنطلونات - قمصان - زراير - كرافتات - دبوس كرافتة - كوفية - بالطو ثقيل - بلطو خفيف - جوانتي - جوارب - بلوفر - ملابس داخلية - طاقية - قبعة - مناديل - بيجامات - روب - بطاطين - فوط - أحذية - حمام.
- ورنيش للأحذية وفرش - فرشة ملابس - بكر خيط - إبرة - شمسية - شماعات - مقص - صابون غسيل - صابون وجه - مشابك - جبل نايلون للغسيل - كيس للملابس بعد كيها.
- كريم للشعر - فرشة - مشط - فرش حلاقة - ماكينة حلاقة - أمواس - معجون للحلاقة - كولونيا - لوفه استحمام.
- ترمس - كشاف إضاءة - منبه - راديو - كاميرا - مكواة معدات للقهوة والشاي - علبة بسكويت للطوارئ - شنطة يد.
- نظارات شمسية وطبية - كتب - أفلام - نوتة - أوراق - الأدوية الخاصة بالمسافرين - اسبرين - أدوية للإسهال - أدوية للحرارة - بلاستر - شاش - مواد مطهرة - مراهم - قطرة للعين - ترمومتر - أدوية أطفال - نظارة قماش للنوم - فرشة أسنان ومعجون - نوتة للتليفونات الهامة - جواز السفر.

حقائب السفر

يراعي فيها مايلي:

- اختيار حقيبة لليد تتميز بخفة الوزن وأن يكون بها مسافة كافية لحمل المهمات المطلوبة لرحلة قصيرة.
- هناك خطة ناجحة لمن يتكرر سفرة وهي أن يعد حقيبة صغيرة تكون جاهزة بصفة دائمة لاستخدامها في الرحلات بدلاً من البحث عند كل سفرية عن كل المهام المطلوب وضعها في الشنط وخاصة الكماليات منها، ويوضع في هذه الحقيبة أدوات الحلاقة وما يتعلق بالأسنان والشعر.

بالنسبة للحقائب الأساسية

- يراعي حسن اختيارها، وأن يكون بها مساحة كافية لاحتواء المهمات المطلوب وضعها بداخلها وأن تكون خفيفة الوزن ليس من السهل تمزيقها، ولها قفل محكم بمفتاح ويفضل أن يكون لها عجل لسهولة تحريكها.
- نتأكد من وجود بطاقات عليها الاسم وعنوان المغادرة وجهة القيام والشركة الناقلة وعنوان مقر الوصول ورقم التليفون وذلك داخل وخارج الحقيبة لضمان وصولها عند فقدها.
- نبدأ في جمع مهمات الرحلة ـ عند السفر ـ ووضعها في الحقائب قبل تاريخ السفر بعدة أيام لتفادي القيام بهذه المهمة في الساعات الأخيرة قبل السفر.
- عند السفر يفضل وضع حقيبة فارغة من القماش مع المهمات فغالباً ما سنحتاجها عند العودة إذا كانت معنا مشتريات جديدة.
- عند إعداد حقيبة السفر نفكر جيداً بهدف اختصار المهمات المطلوبة لأن الكثيرين يملئون الحقائب ضعف طاقتها.
- توضع الأحذية في أكياس من البلاستيك حفاظاً على الملابس.
- يوضع في كل حقيبة كشف بالمهمات التي بداخلها لمراجعتها قبل العودة ونحتفظ بصورة من هذا الكشف في مكان آخر فقد نحتاج إليه لو فقدت الحقيبة مؤقتاً للمطالبة بالتعويض أو للتعرف على الحقيبة.

آداب السفر بالطائرة:

- عند السفر بالطائرة أمامك أربعة اختيارات للحجز حسب إمكاناتك المادية (الكونكورد ـ الدرجة الأولى ـ درجة رجال الأعمال ـ الدرجة العادية أو الثانية). والكونكورد اسم الطائرة وفي نفس الوقت اسم مرتبة السفر، وهي أعلى مراتب السفر ، حيث تتميز بأعلى درجات الخدمات وأفضل مقاعد للسفر ويقدم بها وجبات ومشروبات ممتازة بالمجان. أما السفر بالدرجة الأولى فإنه يوفر لك أيضاً بعض الميزات حيث تكون المقاعد أرحب والمسافات بينها مريحة ومتسعة، كما تتيح فرصة أكبر للأكل والشرب بالمجان. كما تتميز تذاكر الدرجة الأولى بأنها لا تخضع لدفع غرامة في حالة تغيير ميعاد السفر.
- أما درجة رجال الأعمال، فإنها تتميز أيضاً بدرجة عالية من الفخامة والمقاعد المريحة ولذا هي مرتفعة التكاليف.
- أما الدرجة العادية وهي التي يسافر بها أغلب الناس فعيبها بالنسبة للدرجات السابقة صغر حجم المقاعد والمسافة بينهما مع رخص أسعارها بالمقارنة مع الدرجات السابقة.

إتيكيت المطار

هناك عدة سلوكيات وإرشادات يجب أن تلتزم بها لتقى نفسك من المشكلات وتظهرك في مظهر لائق وهي:

- تجنب الظهور محملاً بالحقائب والأكياس والجرائد وما شابه ذلك وإنما اجمع أغراضك إن أمكن في حقيبة واحدة كبيرة بالإضافة إلى حقيبة اليد.
- احرص على وضع لافتة على كل حقيبة تحمل الاسم والعنوان والتليفون وهذه توزع مجاناً على المسافرين.
- أثناء وجودك بالمطار كن حريصاً على حمل جواز السفر تذكرة الطائرة بيدك لتكون جاهزة عند الطلب وبالتالي لا تضيع وقتاً في البحث عنها.
- إذا كنت تحمل أشياء معدنية يجب أن تعرف مكانها جيداً بحقائبك ويفضل وضعها في حقيبة اليد... وذلك استعداداً للمرور بنقطة التفتيش.
- اجعل عينك على حقائبك، ولا تحمل حقيبة أحد ولا تحرس حقيبة أحد حتى يعود، فأنت لا تعرف ما هو مخبأ فيها، فلربما كان بها أشياء ممنوعة كالمخدرات أو خطرة كالقنابل وغيرها.

إتيكيت الطائرة:

<u>أثناء ركوب الطائرة تنبه لعدة أمور هي:</u>

- كن مستعداً عند الإعلان عن بدء تحميل الركاب.. واجعل بيدك الأشياء التي قد تحتاج لها (الجاكيت - الصحيفة) حتى لا تقضى وقتاً في البحث عنها داخل الحقائب.
- إذا نويت النوم فاختر المقعد المجاور للنافذة لأن النوم على المقعد الطرفي يجعلك تنام على كتف المجاور لك، ولاحظ أن تحديد مكان المقعد يتم قبل دخول الطائرة.
- لا تضع بأذنيك كاتم الصوت ولا تضع على عينيك الوشاح المخصص لحجب الرؤية للمساعدة على النوم وذلك قبل أن تستمع جيداً لإرشادات الطيران.
- إذا كانت أرجلك طويلة فلا يفضل أن تجلس بالمقعد الطرفي المجاور للممر.
- جهز معك بعض النقود إذا كنت تنوى شراء مشروبات أو حاجات إضافية أثناء الطيران.
- لاحظ أن بعض شركات الطيران تعد وجبات خاصة لبعض المسافرين مثل وجبات خاصة بمرضى السكر ووجبات نباتية ووجبات خالية من الملح... فإذا كنت تفضل وجبة خاصة أثناء الطيران فيجب أن تطلبها قبل الطيران بحوالي ثلاثة أيام نظراً للطلب المحدود على هذه الوجبات.
- يجب أن تنظر خلفك قبل أن تميل بالمقعد الخاص بك للخلف.
- اترك الحمام نظيفاً بعد استخدامه.
- إذا كنت تنوى القراءة أو العمل بالطائرة فأترك الأوراق أو الكتب التي تحتاج لها داخل السلة التي أمامك حتى لا تضطر للبحث عنها بحقيبتك مما يؤدي إلى إزعاج الآخرين المجاورين لك.
- عند وصول الطائرة إلى أرض المطار لا تتسرع في الدخول إلى المشى قبل التأكد من سريان نزول الركاب حتى لا تتسبب في حدوث زحام.
- عند فقد حقيبتك ... ماذا تفعل؟
- الحقائب التي تشحن بالطائرة تعامل معاملة قاسية ولذا يجب أن تكون محكمة الغلق ومزودة بلافتة بالاسم والعنوان (ID TABS) وشركات الطيران لا تريد بالطبع أن يتعرض مسافر لفقد حقيبة لكن ذلك أمر وارد.

- حاول أن تتأكد جيداً أثناء دوران الحامل الكهربي الذي يحمل الحقائب ويدور أمام المسافرين من عدم وجود حقيبتك فكرر الملاحظة عدة مرات فإذا ثبت عدم وجودها فالجأ للمكتب التابع لشركة الطيران وأخبره بما حدث.

إتيكيت الإقامة بالفندق:

عند نزولك في الفندق يجب أن تراعي الأمور التالية:

- أثناء دخولك بالحقائب من باب الفندق سيجيبك الحارس أو رجل الباب وسيقوم الحمّال بحمل حقائبك ومن اللائق أن تعطيه بعض النقود وإذا حياك حارس الباب بخلع قبعته فمن اللائق أن تعطيه أيضاً بعض النقود.
- توجه بعد ذلك لموظف الاستقبال وألق عليه التحية وأخبره برقم حجز حجرة ويراعي عند تسجيل البيانات كتابة اسم الشهرة (في حالة وجود اسم شهرة أو لقب) وكذلك يجب أن يوقع على الاستمارة كل من الزوج والزوجة وذلك حتى يمكن تحويل أي مكالمة تليفونية للحجرة.
- بعد ذلك توجه إلى الحجرة بصحبة الشيال ثم يقوم الشيال أو المنادي بفتح الحجرة وتوضع الحقائب في المكان المخصص لها وسيوضح لك كيفية تشغيل جهاز التكييف والإضاءة والتليفون والفيديو وغير ذلك.
- عند احتياجك لأى أشياء أخرى إضافية كالمكواة أو الفوط والأغطية عليك أن تطلبها بالتليفون.
- من أهم ما يجب أن تكون على علم به أثناء إقامتك بالفندق احتياطات الطوارئ، فيجب أن تعرف أماكن سلّم الخطر، وطفايات الحريق لتلجأ إليها عند الضرورة.

العودة من السفر بعد الرحلة:

- يسعد الإنسان عند عودته لمنزله بعد الرحلة ولكنه يواجه بالعديد من المشاكل التي تنتظر وصوله وعليه تنظيم مواجهته لهذه المشاكل.
- تأكد أن أغلب المشاكل المطلوب حلها يمكنها أن تنتظر يوماً أخر، وحذار من محاولة حلها كلها في وقت قصير فقد بسبب ذلك إجهاد أو عصبية تعمل على تضييع كل الآثار الجميلة للرحلة والإجازة.

إتيكيت العمل

في البداية لابد من نبين لك أخي القارئ قيمة العمل في الإسلام ، حيث يقول ربنا سبحانه وتعالي "وقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ ورَسُولُهُ والْمُؤْمِنُونَ" والعمل إذا كان في طاعة الله وعمارة الدنيا لا يضيع عند الله حيث يقول سبحانه "إن الله لا يضيع أجر من أحسن عملاً" ولقيمة العمل وفضله نجد أن الأنبياء السابقين كانوا يعملون فآدم عليه السلام زارع وإدريس خياط وداود حداد ونوح نجار وعيسى يعمل بالطب وموسى يعمل برعى الغنم وسيد الخلق عمل أيضاً برعى الغنم والتجارة وأمرنا بإتقان العمل فقال صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" وقال مخبراً عن فضل العمل والأكل من أجرته ما أكل ابن آدم طعاماً خيرا من أن يأكل من عمل يده وإن نبي الله داود كان يأكل من عمل يده.

في الحديث لم يذكر إلا بني داود لحكمة أرادها رسول الله وهي أن "داود عليه السلام كان نبياً ملكاً أي ملك الدنيا كلها ومع ذلك لم يبتعد عن العمل بل كان لا يأكل إلا مما كسبت يداه.

وحينما حان وقت الغذاء وجاء أحد الصحابة بشاه فقال أحدهم عليّ ذبحها وقال الأخر وأنا عليّ طهيها وقال الرسول (ع) وأنا على جمع الحطب وهذا يدل على أن رسول (ع) كان يكره أن يعمل الناس وهو متبطل لا يعمل معهم شيئاً وأن الله سبحانه وتعالي لا يضيع أجر العامل من ذكر أو أنثي فقال الله تعالى: "فَاسْتَجَابَ لَهُمْ رَبُّهُمْ أَنِّي لا أُضِيعُ عَمَلَ عَامِلٍ مِّنكُم مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَى بَعْضُكُم مِّنْ بَعْضٍ" (آل عمران ١٩٥).

الإتيكيت في مقر العمل:

العمل هو أحد أهم الأماكن التي يذهب إليها الرجل خارج البيت، والرجل بالذات يقضي أكثر من ٨٠% من وقته خارج البيت في مقر عمله حيث يختلط ويخالط الكثير من رؤسائه وزملائه وعملائه الذين يجب أن يتعامل معهم بطريقة تحببهم فيه وتقربهم منه حتى ينال ثقتهم ويكسب ودهم وما كان لهذا أن يتم لولا أنه يتخذ لنفسه طريقة في الحياة تملؤها آداب وقواعد وأسس تقوم على الذوق والجدية والتنظيم والمرونة والتضحية ومن هذه الآداب اخترنا الباقة العطرة التالية:

- كن جاداً في عملك فالشخص الجاد مطبوع على حسب العمل لا يستطيع أن يتحمل المواقف المائعة أو غير الفاضلة ويصل إلى قراراته بعد اقتناع تام وهو غير متطلب إلا في الحق، يهتم بالتفاصيل الدقيقة الكثيرة، كلمات المديح على لسانه، وفي سلوكه، وهو دائماً يهتم بالأوامر والتعليمات، والواجبات الموكلة إليه، وهو شخص يعتمد عليه.
- احرص على عدم الاستسلام إلى الكسل لأنه سريعاً ما يؤدي إلى نتائج سلبية وعكسية، والخطورة أنه من الصعب التخلص منها فيما بعد.
- حاول دائماً أن تتوقع النجاح في كل ما تؤديه فإذا اعتدت ذلك فسوف تصل إلى النجاح الذي ترغب في إحرازه ومع إصرارك على النجاح في عملك تزداد قوة تركيزك في أعمال أخرى.
- أبدأ أي عمل تنفيذه مباشرة ولا تؤجل لأن التأجيل يجعل الأعمال تتراكم عليك ويبدد جهدك وربما يصيبك بالإحباط.
- أن تعمل كالنحلة لا يعني أن ترهق نفسك في العمل بل أن تعمل بذكاء كرس وقت العمل للعمل فلا تضيع وقتك في التحدث بالهاتف أو بشرب القهوة أو استضافة الزائرين وتذكر أن مركز عملك ليس صالوناً.
- خطط للعمل الذي ستقوم به في اليوم التالي احتفظ بمذكرة على مكتبك دون فيها الأعمال حسب الأولوية ودون أرقام تليفونات أصدقائك وأقاربك.
- لا تذهب إلى رئيسك بكل مشكلاتك في العمل بل أذهب إليه بالحل لهذه المشكلة وأطلب موافقته وإذا لم يوافق إبحث عن حل آخر وتأكد أنك إن لم تحل مشاكلك بنفسك فإنها ستظل معلقة لأن رئيسك لديه ما هو أهم من مشكلاتك.
- إذا كنت تتمتع بأداء مميز في العمل ولكنك نتيجة لموقف ما أصبحت تفتقد الثقة في نفسك هنا عليك حصر كافة المهام التي تجيد إنجازها وذكر نفسك بها مع تركيز تفكيرك في كلمات الإعجاب التي يستخدمها الآخرون في وصفك وكذلك عليك التفكير في إنجازاتك ونجاحاتك أكثر من التفكير في المخاوف والاحباطات ومن المهم جداً أن تتحدث بإيجابية فلا تقل مثلاً (أحياناً لا أجيد أداء هذه المهمة) أو (آسف أرجو أن

تلتمس لي العذر في إزعاجك) أجعل الجمل الإيجابية تحل محل هذه الكلمات مثل (أنا أريد) (أنا أشعر) (أنا على ثقة بأنني سأنجز عملي على أفضل صورة).

- إذا غاب زميلك في العمل لا تستعمل حاجياته أو تجلس مكانه واحترس من البحث في أوراقه وحاجيات وأدوات الآخرين لأن في ذلك تجسساً واضحاً.

تنظيم العمل بالمكتب:

- إن مكان العمل هو المكان الذي يقضى فيه الأغلبية من الناس جزءاً كبيراً من وقتهم على مكاتبهم وعادة ما يكون المكتب سواء في مكان العمل أو المنزل نموذجاً للفوضى وأهم مظاهرها:
- عدم تنظيم استخدام المساحات لسهولة الوصول إلى الشئ المطلوب وذلك نظراً لكثرة قطع الأثاث أو لسوء توزيعها في الغرفة.
- سوء العادات المتبعة في العمل مثل التكاسل وإهمال الانتهاء من الاطلاع على الأوراق والبريد وعدم إعادة الملفات لمكانها لاستخدام الآخرين كل ذلك يؤدي إلى زيارة حجم الأوراق وتراكمها على المكتب.
- عدم القدرة على اتخذا القرار بالنسبة للموضوعات والمشاكل المطلوب اتخاذ قرار فيها وبذلك تستقر الملفات على المكتب مدة طويلة في للحل.

أسلوب التغلب على السلبيات:

- يخصص مكان في مقر العمل أو في المنزل لقراءة الأوراق والانتهاء منها ولا يجوز نقل الأوراق من مكان لأخر وترك بعضها في أماكن مختلفة ثم إعادة البحث عنها في كل مكان.
- حاول تنظيف مكتبك يومياً من الأوراق بحيث تبدأ اليوم الثاني دون مضايقات أو إحباطات لكثرة ما ينتظرك من ملفات.
- افرز الملفات بسرعة واستخرج منها الأوراق التى تحتاج إلى قرار عاجل وأبدأ بها وحاول أن تصدر قرارك في الموضوع بعد الدراسة الجادة بدلاً من تأجيله وتراكم الموضوعات أمامك. الكرسي المناسب لمكان العمل لا تقل أهميته عن المكتب ويفضل الكرسي ذو العجل فهو عملي ومريح ويسهل التنقل بواسطته للوصول إلى الملفات أو المهمات المطلوبة ويراعى الجلوس على الكرسي واختياره للتأكد من أنه يعطى للجسم وضعاً مريحاً يتفق مع القواعد الصحيحة للجلوس ولا يجب أن نخدع بالمظهر الفاخر للكرسي فقط.
- إن الهدف من تنظيم المكتب هو العثور على الأوراق المطلوبة بسرعة وسهولة وأن تكون القاعدة السائدة هي وجود مكان لكل شئ وأن كل شئ موضوع فعلاً في مكانه المخصص له مثل التليفون - الكمبيوتر - فتاحة الخطابات - الدباسة الأقلام - وإذا ظهر احتياجك لمساحات أخرى فيمكنك الاستعانة بأرفف مقامة على عجل لسهولة تحريكها وإذا كان الإنسان يستخدم يده اليمني في الكتابة فيراعي أن يكون التليفون والمهمات التي سيحتاجها قريبة من اليد اليمنى وإذا كان يستخدم اليد اليسرى فتراعي القاعدة العكسية.
- استخدام دائماً دفتراً للمكتب تكتب فيه ملاحظاتك وأي أفكار تخشى من نسيانها بحيث يعتبر كمرجع لك ترجع إليه بحثاً عن معلومة نسبتها (رقم ملف معين - التزاماتك في مرحلة معينة) ويكون هذا الدفتر بديلاً عن الكتابة على قصاصات من الورق منفصلة قد تفقد ولا تستطيع العثور عليها عند الحاجة إليها.
- لمتابعة المواعيد التي تحددت لتقوم بتقديم المستندات المطلوبة أو لإنهاء مشروع يقيد هذا التاريخ في مفكرة المواعيد ومن الأفضل قيد هذا الموعد قبل الموعد المحدد في المفكرة بأيام حتى يكون لديك وقت احتياطي قبل نهاية المدة.

- حدد وقتاً معيناً يومياً لعملية الانتهاء من الإطلاع على الأوراق ويفضل اختيار الوقت الذي لا تتم فيه الزيارات للمكتب لتجنب التعطيلات كذلك يفضل أن تقوم السكرتيرة بالرد على التليفون لتأجيل المكالمات خلال هذه الفترة أو أن تقوم آلة تسجيل المكالمات بهذه المهمة على أن تقوم بالرد على من اتصل بك تليفونياً في الوقت الذي يلائمك. آداب العلاقات بين الموظفين والرؤساء فى العمل.
- من الجدير بالقول أن العلاقات داخل المؤسسات والشركات الحالية تغيرت كثيراً عما كانت عليه سابقاً هي عليها في السابقة: داخل البنوك والإدارات وشركات التأمين وكثير من المصالح الحكومية....إلخ.
- هذا ما ستجده عند ما يرتبط عملك بواحدة من أشكال المؤسسات الحديثة الأمر أصبح مسألة مناخ وجو عام في كل دائرة على حدة إذ من الممكن اليوم إلقاء التحية بالمصافحة العادية أو من خلال عبارة صباح الخير فقط أو بإلقاء التحية على جميع من في الغرفة، الأمر مرتبط بالعادات المتبعة.
- ننصحك بعدم الإكثار من كلمات المديح لرئيسك في العمل والالتفات فقط للتفكير بالمكتب الذي يعمل، لا تحاول العبث بالتليفون أو بالأثاث الموضوع تحت تصرفك.

كروت العمـــــل:

- كروت العمل تختلف عن الكروت الشخصية إذا يجب أن تتضمن عدة بيانات تشمل اسم الموظف كاملاً، نوع الوظيفة، اسم وعنوان الشركة التابع له، بيانات الاتصال بالشركة وتشمل رقم الهاتف والفاكس، والتليكس والإيميل والموقع الإلكتروني للمؤسسة أن وجد.

حفلات العمل:

- عادة يقوم بتنظيم هذه الحفلات الرؤساء في العمل بغرض توطيد العلاقات بين العاملين وبعضهم بعض وبين رؤسائهم ولكن في نفس الوقت لا ينبغي التخلي تماماً عن الرسميات في هذه المناسبات ومن واجب المضيف أن يحتفى بضيوفه ويدور عليهم لتحيتهم وإلقاء بعضهم الكلمات اللطيفة أو المجاملات كما يجب على الضيوف الظهور بمظهر لائق ومجاملة بعضهم بعض بحيث يقضون وقتاً لطيفاً يزداد فيه التعارف والتقارب فيما بينهم.

آداب التهنئة بالأعياد والمناسبات السعيدة:

١- بالنظر إلى الإسلام وكافة الأديان الأخرى نجد أن هذه الأديان قد حضت على التهنئة فى الأعياد والمناسبات الطيبة وبكل خير يصيب الفرد.

٢- فى مناسبة الأعياد يجب على كل فرد أن يقوم بزيارة أخيه وأهله وجيرانه وتقديم التهنئة بهذه المناسبة السعيدة كأن تقول أي شئ من الأقوال المأثورة مثل "كل عام وأنتم بخير" أو أعاد الله عليكم هذه الأيام باليمن والخير والبركات" أو أتمنى لكم حياة سعيدة وكريمة"، وإذا كان العيد بعد عبادة لله عز وجل يجب أن تقول فى التهنئة "تقبل الله منا ومنكم".

الإتيكيت فى العمل للمرأة العاملة فى مقر العمل:

- المحافظة على المظهر الخارجي هام جداً بالنسبة للمرأة العاملة داخل مكان العمل.
- الملابس البسيطة والعملية ذات الألوان الهادئة هي الملابس المناسبة.

- المجوهرات غير مستحبة في مكان العمل، تكفي الساعة ويمكن إضافة قرط صغير أو سلسلة بسيطة في العنق.
- مراعاة البساطة في كل شئ حتى في تصفيف الشعر.
- تجنبي الروائح النفاذة والمكياج الصارخ.
- مع مراعاة كل هذه المبادئ يحقق لك الأناقة والاحترام.
- عند الحضور في الصباح تلقين التحية (صباح الخير ـ السلام عليكم) مع عدم السلام باليد والابتسامة الرقيقة ضرورية لأنه لا يبد أن يبد بها اليوم.
- احترام مواعيد العمل شئ بدهي وضروري أنه دليل على الشخصية الجادة الملتزمة التي تحترم عملها وتحترم نفسها ولا تعرض نفسها للإحراج من قبل الإدارة.
- الكذب لتبرير التأخير أو الغياب أو التأخير في إنجاز العمل ربما يمر بسلام مرة أو مرتين، أما إذا زاد عن ذلك فسوف يسئ إلى السمعة مع التحذير من الكذب فى جميع الأحوال.
- إذا كان يوم العمل كاملاً وحان موعد تناول بعض الطعام الخفيف فلا تتركي كل شئ مسرعة وتندفعي إلى مكان تناول الطعام.
- مدة تناول الشاي أو القهوة يجب أن تكون قصيرة مع عدم الإكثار من الطلبات، تكفي مرة واحدة شاي أو قهوة إذا كان معك زميلات في المكتب فاحترمي عملهن وراحتهن.

مساعدة الزملاء في أعمالهم:

- إنه شئ عظيم أن تقوم بمساعدة زميل لك في إنجاز عمله ولكن لا ينبغي أن يكون ذلك على حساب عملك شخصياً، فإذا شئت القيام بهذه المساعدة فأجعلها في وقت الراحة ولا تكن كذلك دائم المساعدة لزملائك في إنجاز أعمالهم لأنك لو اشتهرت بذلك فإنه من المتوقع أن تقوم بعمل كل الزملاء. وفي حالة قيامك بتقديم المساعدة لأحد لا تتباهى بذلك ولا تشعره بإسداء معروف له وعليك أن تكتفي بمجرد إسدائه بالشكر لك على ما قدمته من أجله.

أتيكيت دورات المياه فى الأماكن العامة:

دورات المياه من الضروريات المنتشرة فى الأماكن العامة كالفنادق والمدارس والجامعات والمستشفيات وغيرها، وهناك آداب وسلوكيات يجب علينا اتباعها عند دخول دورات المياه فى هذه الأماكن ففي بداية الدخول إلى دورات المياه هناك دعاء وضحه لنا سيدنا محمد ع وهو "أعوذ بالله من الخبث والخبائث" ثم تدخل بالقدم اليسرى وعند الخروج تخرج بالقدم اليمني وتقول "غفرانك" ثلاث مرات.

وأحب أن أوضح مجموعة من السلوكيات يجب اتباعها فى استخدام دورات المياه فى الأماكن العامة وهي:

١- قبل استخدام المرحاض، عليك بتنظيف المقعد بالماء والمناديل الورقية حتى تضمن عدم وجود أي ميكروب عليه قبل الجلوس.
٢- لابد أن يتوافر معك المناديل الورقية عند دخولك دورة المياه، لاستخدامها فى أغراض التنظيف أو التجفيف بعد الغسل.
٣- تجنب الإمساك بمقابض الأبواب أو محابس المرحاض بيديك، بل يجب عليك الإمساك بها بواسطة المناديل الورقية منعاً لانتقال أى عدوى إليك.
٤- كما يجب أن تحافظ على نظافة دورة المياه بعدم إلقاء أي شئ فيها من مناديل ورقية أو بقايا السجائر فيها.
٥- تذكر دائماً غسل الأيدي بالماء والصابون بعد الانتهاء من استعمال المرحاض جيداً.

٦- تذكر دائماً القاعدة الذهبية فى مثل هذه الحالة وهي: أترك دورة المياه على الحالة التي تحب أن تجدها عليها أو كما تحب أن تراها نظيفة فأتركها نظيفة.

كما أن هناك بعض النصائح لحماية الأطفال من مخاطر دورات المياه فى المنازل وهي:
١- ضعى سجادة صغيرة فى أرضية الحمام لمنع الانزلاق نتيجة لكثرة استخدام الماء ونعومة ملمس أرضية الحمام.
٢- يجب التأكد من أن غطاء المرحاض مغلقاً طوال الوقت.
٣- لا يجب ترك الطفل دون إشراف لأي سبب أثناء الاستحمام وخصوصاً فى حالة وجود البانيو به ماء فهذا أمر شديد الخطورة على الطفل.
٤- يجب التأكد من إحكام غلق باب الحمام عند عدم الاستخدام خشية دخول الطفل والعبث فى الحمام.

أتيكيت المسرح:

يجب اتباع الملاحظات التالية:
١- احترام الموعد المحدد وعدم الحضور بعد رفع الستار، وإذا حدث واضطررت للتأخر لأي سبب من الأسباب، فما عليك إلا الانتظار أن أمكن حتى نهاية المشهد الأول أو الاعتذار بصوت منخفض فى لياقة وأدب والتوجه إلى مقعدك بسرعة.
٢- بإمكانك أثناء العرض الضحك والبكاء والتصفيق فهذا شئ عادى داخل المسارح ولكن شرط الانتباه إلى عدم إثارة المتفرجين الآخرين.
٣- إذا لم يعجبك العرض فيمكنك مغادرة المسرح فى هدوء وسكون تام وعدم إبداء إعجابك أو تذمرك من العرض أثناء العرض واحتفظ برأيك لنفسك حتى تخرج من صالة العرض.
٤- يجب المحافظة على النظام عند انتهاء العرض والانتظار حتى ينتهي الممثلون من تحية الجمهور فالانصراف قبل تحية الممثلون أمر ليس به لياقة أو ذوق.
٥- الكرسي الخالي بجانبك والذي لم يصل صاحبه ليس ملكا لك فلا تلق بالجاكيت أو الإيشارب أو الحقيبة عليه حتى لا يظن صاحبه عندما يأتي أنه معك فيضطر لأخذ مكان غيره.
٦- إذا مر أحد من أمامك وأنت جالس فعليك بالوقوف لكي يستطيع المرور والذهاب إلى مكانه فى هدوء.
٧- لا تحدث ضوضاء أو تصفق أو تصفر أثناء العرض أوفي نهاية العرض فهذا ليس من الذوق السليم.
٨- لا تغازل أحداً أثناء العرض ولا تضايق أحد ولا تتحدث مع من هو بجانبك أثناء العرض .
٩- المحافظة على الهدوء التام أثناء عرض الفيلم وعدم تناول السوداني أو اللب أو الليمون لأنه سلوك غير متحضر فى هذه اللحظات.
١٠- إذا دخلت المسرح مع مجموعة فإن ترتيب الأماكن يكون كمايلي: إذا كنتم أربعة أشخاص رجلين وامرأتان تجلس السيداتان فى الوسط والرجلان فى الأطراف وإذا كانت المجموعة رجل وامرأتان يجلس الرجل فى الوسط بينهما، أما إذا كانا رجلين وسيدة تجلس هي فى الوسط محاطة بهما.
١١- إذا كنت فى المسرح، اجتهد فى أن تمنع نفسك من العطس قدر المستطاع، ويكون بتدليك المنطقة أسفل الأنف مباشرة، فإذا كان من المتعذر ذلك فتضع منديلاً على فمك وحاول أن يكون العطاس بصوت خافت قدر المستطاع حتى لا تزعج من حولك.

١٢- عند نهاية العرض لا تندفع نحو الباب بسرعة عند مغادرة الصالة للخروج قبل الآخرين ولكن انتظر دورك فى هدوء.

أتيكيت السينما:

السينما من الأماكن العامة التي لا يكون فيها الفرد وحيداً بل يكون فى وسط مجموعة من الأفراد فلهذا يجب أن يلتزم الفرد بمجموعة من الآداب والسلوكيات داخل هذا المكان وهي:

١- أن تذهب إلى دار السينما فى الميعاد المحدد لبدء عرض الفيلم حتى لا تسبب ضيقاً للمشاهدين بعد بدء الفيلم عندما تريد الذهاب إلى مكانك.

٢- لا تنسي كلمة شكر رقيقة بذوق واحترام تقولها لمن يقودك إلى مقعدك.

٣- إذا دخلت بعد بداية العرض فأذهب إلى مكانك بسرعة وفي هدوء مع الاعتذار لمن حولك بلباقة ولطف على ما سببته لهم من إزعاج فعليك أن تستأذنه بذوق وأدب ولياقة فإن أذن لك فأدخل وإن لم يأذن لك فلا تغضب منه لأنه حقه المشروع ولكن عليك عند استئذانه أن تظهر له سبب أخذك دوره فى الطابور.

٤- كما يجب عدم الإسراع بركوب التاكسي الذي يستوقفيه شخص أخر قبلك فهذا العمل ليس من اللياقة فى شئ.

٥- أنصح كل أب وكل أم بأن تقوم بتعليم أطفالها آداب الطابور وكيفية انتظار الدور لأن هذا من أسس النظام التي يجب ألا نغفل عنها.

المراجـــــــع

١- القرآن الكريم.
٢- الإنجيل.
٣- التوراة.
٤- الأحاديث القدسية.
٥- الأحاديث النبوية الشريفة .
٦- الدساتير .
٧- القوانين .
٨- مواثيق الشرف .
٩- العادات والتقاليد .
١٠- الأعراف.
١١- السفير: عبد الفتاح شبانه، السيدة/أميرة مصطفى صادق، آداب التعامل والإتيكيت ، دار الأمين للنشر، ١٩٩٦م.
١٢- السفير:عبد الفتاح شبانه، الزيارات والحفلات الرسمية، دار الأمين للنشر، القاهرة ١٩٩٧م،
١٣- السلوك الاجتماعي في الإسلام ،الشيخ : حسن أيوب ، دار التوزيع والنشر الإسلامية ، القاهرة ، ١٩٩٦م.
١٤- دليل كل بيت إلي الاتيكيت ، أحمد تهامى سلطان ، دار الطلائع للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ١٩٩٧م.
١٥- آداب التعامل وفن الاتيكيت ، عيسلين أندريانى ،ترجمة : ريمة الفوال ، دار الكتاب العربي ، ٢٠٠١م.
١٦- الاتصال والخدمة الاجتماعية المعاصرة ، محمد محمود مصطفى ، ١٩٩٨م.
١٧- الخطابة نشأتها وميادينها ، محمود محمد رسلان ، ط٢ ، دار التقوى للنشر والتوزيع ،القاهرة ، ٢٠٠١م.

١٨- فن الاتيكيت ،الحرية للنشر والتوزيع، جمال إبراهيم ، القاهرة ، ٢٠٠١م
١٩- الاتيكيت علم وفن ،أمينة الأعصر ، المركز العربي للنشر.
٢٠- الاتيكيت وغن التعامل مع الناس ، جمال الكاشف ، القاهرة ، ٢٠٠٠م.
٢١- فن الإتيكيت واللباقة، د. أيمن أبو الروس، دار الطلائع للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠١م
٢٢- فن قراءة الوجوه وكشف خبايا النفوس، د. أيمن أبو الروس، مكتبة أبن سينا للطباعة والنشر، ٢٠٠٢م.
٢٣- الإتيكيت، الطريقة لحياة أفضل، السفير: عبد الفتاح محمد شبانه، السيدة/أميرة مصطفى صادق، القاهرة، دار الأمين للنشر، ٢٠٠٠م.
٢٤- دليل كل بيت إلى الإتيكيت، أحمد تهامي سلطان، القاهرة، دار الطلائع للطباعة والنشر، ١٩٩٧م.
٢٥- آداب التعامل وفن الإتيكيت، عيسى أندرياني، ترجمة رسميا الفوال، القاهرة، دار الكتاب العربي، ٢٠٠١م.
٢٦- الإتيكيت علم وفن، أمينة الأعصر، مكتبة معروف.
٢٧- إتيكيت الحديث وفن الكلام، يوسف سعد، المركز العربي الحديث، القاهرة.
٢٨- التطبيق المعاصر لفن الإتيكيت والبرتوكول وأثره على السلوك الاجتماعي وسلوك العمل، سيد حسن السيد، دار الجمهورية، القاهرة، ٢٠٠٢م.
٢٩- المراسم: جامعة الدول العربية.
٣٠- المراسم: وزارة الخارجية المصرية.
٣١- المراسم: محمود تيمور الأمين العام المساعد لشئون لمراسم بالأمم المتحدة.
٣٢- المراسم العسكرية: اللواء أحمد محرز الأمين العام المساعد لشئون المراسم بمجلس الوزير المصري.
٣٣- كيف تتغلب على الخجل وتكسب مودة الناس ،أمل خليل السعدانى ، القاهرة ، ٢٠٠٠ م.
٣٤- كيف تعامل المرأة ،سامي محمود ، القاهرة.
٣٥- فن الاتيكيت والبروتوكول ، نبيل عشوش ، ط٨ .

٣٦- آداب المعاملة عند المسلمين ، جمال الدين رفعت ، المركز العربي للنشر والتوزيع.
٣٧- أصول الاتيكيت ،محمد رفعت ، دار المعرفة للطباعة والنشر ، بيروت.
٣٨- كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس ،دايل كارينجى ، المكتبة الثقافية ، بيروت.
٣٩- الإشراف في العمل مع الجماعات ، محمد شمس الدين ، القاهرة.
٤٠- في بيتنا مسن " مدخل اجتماعي متكامل " ، رشاد أحمد عبد اللطيف ، ٢٠٠٢م- ٢٠٠٣م.
٤١- فن التعامل مع الأبناء ، رواء زين العابدين ، القاهرة ، ٢٠٠٣ م.
٤٢- التدريب العملي في الخدمة الاجتماعية (الجزء النظري) ، نعمات محمد الدمرداش ، القاهرة ، ١٩٩٧ م.
٤٣- ٥٠٠ سؤال وجواب في الاتيكيت ، مروة عماد الدين ،القاهرة ، ٢٠٠٥م

نبذة عن المؤلف

الاسم : الدكتور / رفعت عارف محمد عثمان الضبع (وشهرته الدكتور رفعت الضبع)

- مؤسس علم الإعلام التربوي وشارك بجهود كبيرة في تأسيس تسع كليات للتربية النوعية بالجهود الذاتية وأشرف على أقسام الإعلام التربوي ببعض هذه الكليات . كما شارك في تأسيس بعض الجامعات والمعاهد الخاصة .
- قام بالتدريس في العديد من الجامعات المصرية والعربية والأوروبية وبعض المؤسسات السيادية الدولية .
- أشرف وناقش العديد من رسائل الماجستير والدكتوراه في الجامعات المصرية .
- عمل مستشارا إعلاميا لبعض السادة الوزراء وبعض المؤسسات الدولية .
- عضو بمجلس أمناء اتحاد الإذاعة والتليفزيون (اللجان الدائمة).
- أول من قدم برامج تليفزيونية عن فن الاتيكيت والبروتوكول في التليفزيون المصري والعربي بجانب العديد من البرامج الأخرى كمعد ومشرف علمي .
- محكم دولي في المجالات الإعلامية والبروتوكول والاتيكيت .
- عمل كاتبا صحفيا ومحررا برلمانيا لمجلسي الشعب والشورى .
- شارك في تأسيس بعض القنوات التليفزيونية والصحف المتخصصة .
- متحدث معتمد بالإذاعات المصرية والعربية .
- شارك في العديد من الندوات والمؤتمرات والمهرجانات العالمية .
- مؤسس وعضو بالعديد من الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني .
- نال العديد من الجوائز الدولية في مجالات الإعلام التربوي والاتيكيت والبروتوكول والأدب وبعض المجالات الرياضية والاجتماعية .
- **له العديد من المؤلفات العلمية منها :**

١- الإعلام التربوي (تأصيله وتحصيله) .
٢ – الصحافة التربوية .
٣- الخبر التربوي .
٤ – العلاقات العامة والإعلان .
٥- السيناريو .
٦ – الإعلام المصري وقضايا المجتمع .
٧ – الصحافة العربية ومشكلات المجتمع .
٨- مصر و السينما .